

I. COMUNIDAD DE MADRID

D) Anuncios

Consejería de Economía, Empleo y Competitividad

- 3** *CONVENIO de 16 de febrero de 2021, entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad y el Ayuntamiento de Madrid, a través del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo, en materia de consumo.*

REUNIDOS

De una parte: Don Rodrigo Tilve Seoane, en nombre y representación de la Comunidad de Madrid en su calidad de Viceconsejero de Economía y Competitividad, nombrado mediante Decreto 68/2020, de 26 de agosto (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID n.º 112, de 1 de septiembre). Actúa por delegación del Consejero de Economía, Empleo y Competitividad, de acuerdo con lo previsto en la Orden de 14 de septiembre de 2015, de la extinta Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias y se desconcentra el Protectorado de Fundaciones; en relación con el artículo 6 del Decreto 52/2019, de 19 de agosto, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.

Y de otra: Don Miguel Ángel Redondo Rodríguez, en nombre y representación del Ayuntamiento de Madrid, en su calidad de Delegado del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, conforme al Decreto del Alcalde de 15 de junio de 2019 por el que se nombra a los miembros de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, a los Tenientes de Alcalde, a los titulares de las Áreas de Gobierno y a los Concejales Presidentes de los Distritos, y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el apartado 3.º, punto 1.8 del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 27 de junio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo.

Actuando las partes en razón de sus respectivos cargos y reconociéndose mutuamente poderes y facultades suficientes para formalizar el presente convenio,

EXPONEN

I. Que la protección y defensa de los consumidores y usuarios goza de reconocimiento constitucional, incardinado en el artículo 51.1 de la Carta Magna, al establecer que “Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”.

II. Que la competencia de la Comunidad de Madrid en el desarrollo legislativo, la potestad reglamentaria y la ejecución de la defensa del consumidor y del usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, encuentra acomodo en el artículo 27.10 de su Estatuto de Autonomía, aprobado mediante la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero.

III. Que las competencias de la administración autonómica en materia de protección al consumidor las ejerce la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, de conformidad con lo previsto en el Decreto 287/2019, de 12 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

IV. Que el Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de la Ordenanza de Consumo de 30/03/2011, en concordancia con lo establecido en los artículos 31 y 32 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, ejerce las competencias en materia de defensa de los consumidores y usuarios en los términos establecidos en la legislación del Estado y de la Comunidad de Madrid.

V. Que la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, establece en su Título VI, el marco de distribución competencial en materia de consumo entre las Entidades Locales y la Comunidad Autónoma.

Así, el artículo 62 de esta ley atribuye a la Comunidad de Madrid, entre otras competencias, el diseño de la planificación general de la política de protección al consumidor en su ámbito territorial, así como la facultad de elaborar y coordinar planes y programas de actuación conjunta, y apoyar a las Entidades Locales, fomentando su implicación en la política de consumo.

De acuerdo con lo previsto en su artículo 63, corresponde a las Entidades Locales, con carácter general, velar por la protección y defensa de los consumidores en el ámbito de su territorio y respecto de su población. En su caso, corresponde a la Comunidad de Madrid ejercer las competencias atribuidas a las Entidades Locales, con el fin de mantener el equilibrio regional, cuando sea aconsejable una actuación integral y siempre que concurra alguna de las circunstancias previstas en el apartado 2 de este artículo.

VI. Que, asimismo, el Título VII de la Ley 11/1998, de 9 de julio, regula la cooperación administrativa y prevé el establecimiento de acuerdos entre los órganos administrativos para rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de los consumidores, ajustando su actuación a los principios de colaboración y cooperación conforme a las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

VII. Que, en relación con el vigente marco competencial, resulta preciso disponer de un instrumento adecuado para garantizar la fluidez de las relaciones entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid que permita establecer los cauces de colaboración, participación y asistencia entre ambas Administraciones, con pleno respeto de la normativa en materia de defensa del consumidor.

VIII. Que las partes están de acuerdo en la necesidad de colaborar en la adopción de medidas que conduzcan a la consecución de un mismo objetivo, que no es otro que contribuir a garantizar la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, evitando la duplicidad de actuaciones y la dispersión de recursos.

Para ello, el presente convenio recoge y sistematiza las competencias de ambas administraciones en cada uno de los ámbitos en los que se desarrolla la protección al consumidor: información, formación, tramitación de reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje, inspección y control de mercado, procedimiento sancionador y fomento de las buenas prácticas y del autocontrol por parte de las empresas.

IX. Que el presente convenio utiliza el masculino gramatical como genérico, según los usos lingüísticos, para referirse a personas de ambos sexos. Toda referencia hecha al género masculino incluye necesariamente su homónimo en femenino.

X. Que las relaciones entre ambas Administraciones en ejecución de este convenio se ajustarán a los principios establecidos por el artículo 55 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, aplicable en virtud de lo dispuesto en el artículo 140.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, conforme a lo establecido por su disposición final 13.^a.

XI. Que sobre las bases o antecedentes que preceden, las partes proceden a suscribir el presente convenio con sujeción a las siguientes

CLÁUSULAS

Primera

Objeto

Es objeto de este convenio establecer las líneas de cooperación, colaboración y participación en materia de consumo entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid y demás normativa aplicable en esta materia, especialmente el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Segunda

Coordinación de actuaciones

Con la suscripción de este acuerdo se persigue desarrollar un marco de colaboración conjunta, que garantice el mayor nivel de eficiencia y eficacia en la protección pública de los derechos de los consumidores y usuarios desplegada por ambas administraciones, para lo que las relaciones entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid en esta materia se desarrollarán de acuerdo a lo establecido en el clausulado del presente convenio.

Tercera

Ámbito de colaboración

La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, y el Ayuntamiento de Madrid, a través del Instituto Municipal de Consumo, del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo, colaborarán y participarán en los siguientes programas, dirigidos a la consecución de los objetivos específicos que se relacionan:

1. Programa de Información.
 - a) Gestión coordinada de las actuaciones y procedimientos de información a los consumidores y usuarios.
 - b) Prestación mutua de información, ayuda, asistencia técnica, orientación y asesoramiento para la tramitación de consultas de consumidores y/o empresarios, y para la gestión del Sistema Unificado de Reclamaciones.
2. Programa de Formación-Educación.
 - a) Colaboración y asistencia técnica en materia de formación y educación en materia de consumo.
 - b) Establecimiento de un programa de formación anual para los profesionales de consumo de ambas Administraciones que garantice un nivel homogéneo de formación y la creación de una red de empleados públicos especializados en materia de protección al consumidor. Específicamente, organización de jornadas sectoriales de interés común destinadas a personal técnico de servicios de consumo, en las cuales intervengan también como ponentes empleados públicos de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid.
 - c) Coordinación en la programación de formación específica para consumidores adultos y de educación para consumidores en edad escolar, desarrollados por ambas administraciones.
3. Programa de reclamaciones.
 - a) Registro de reclamaciones.
 - b) Gestión coordinada de las actuaciones y procedimientos de tramitación de reclamaciones.
 - c) Delimitación de ámbitos de actuación en materia de tramitación de reclamaciones, según criterios materiales y territoriales.
 - d) Prestación mutua de información, ayuda, asistencia técnica, orientación y asesoramiento para la tramitación de reclamaciones.
4. Programa de denuncias.
 - a) Registro de denuncias.
 - b) Gestión coordinada de las actuaciones y procedimientos de tramitación de denuncias.
 - c) Delimitación de ámbitos de actuación en materia de tramitación de denuncias, según criterios materiales y territoriales.
 - d) Prestación mutua de información, ayuda, asistencia técnica, orientación y asesoramiento para la tramitación de denuncias.
5. Programa de arbitraje.
 - a) Registro de solicitudes de arbitraje.
 - b) Criterios de tramitación de solicitudes de arbitraje por la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid.
 - c) Criterios de tramitación de Ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
 - d) Comunicaciones con organismos de consumo de carácter estatal.

- e) Colaboración y cooperación con el Colegio Arbitral de Turismo de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
- f) Colaboración y cooperación en materia de arbitraje.
- 6. Programa de Inspección y Control de Mercado.
 - a) Establecimiento de un programa general de control de mercado que incorpore campañas de inspección.
 - b) Participación coordinada en los procedimientos de Red de Alerta y otros relativos a la seguridad de productos y servicios de consumo.
 - c) Prestación mutua de información, ayuda, asistencia técnica, orientación y asesoramiento en materia de inspección y control.
 - d) Delimitación de ámbito de actuación por criterios territoriales, materiales y de cuantía en los procedimientos inspectores.
- 7. Programa de Régimen Sancionador.
 - a) Prestación mutua de información, ayuda, asistencia técnica, orientación, y asesoramiento en la interpretación de infracciones y sanciones en materia de consumo.
 - b) Inhibición de actuaciones sancionadoras.
 - c) Remisión de relación de sentencias judiciales sobre expedientes sancionadores.
- 8. Programa de Códigos de Buenas Prácticas de Consumo.
 - a) Recepción y tramitación de Códigos de Buenas Prácticas de consumo.
 - b) Agilización en la emisión de los informes preceptivos en los órganos colegiados competentes.
 - c) Colaboración del Ayuntamiento de Madrid en la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas de ámbito autonómico.
 - d) Intercambio de información.

Cuarta

Compromisos y obligaciones de las partes

La Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid y el Instituto Municipal de Consumo del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo del Ayuntamiento de Madrid asumirán, en el seno del presente convenio, los siguientes compromisos y obligaciones:

- 1. Programa de Información.
 - a) Consultas: La Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid atenderán las consultas de los consumidores que reciban en sus respectivas plataformas de atención al consumidor, relativas a cualquier área de consumo, a través de los medios que en cada momento tengan establecidos al efecto.
Con el objeto de facilitar a los consumidores información coordinada y homogénea, la Comunidad de Madrid transmitirá al Ayuntamiento de Madrid la información y documentación relevante obtenida a través de organismos nacionales de consumo para los fines de atención y asistencia a las consultas efectuadas por los consumidores.
 - b) Campañas de Información: Para una actuación coordinada de ambas Administraciones, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, se informarán mutuamente de los materiales divulgativos editados anualmente y de la dirección web en la que figuren publicados.
Asimismo, se comunicarán la planificación de las campañas informativas previstas anualmente antes de su aprobación, con indicación del lugar, fechas y objeto de la actuación, con el fin de evitar duplicidades y valorar la posibilidad de poder realizar alguna de manera coordinada, repartiendo espacios y sumando recursos. Con motivo de la conmemoración del Día Mundial del Consumidor, y al objeto de homogeneizar las actuaciones programadas por ambas administraciones, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid se comunicarán la previsión de las actuaciones que se desarrollen por cada administración en su ámbito territorial.
 - c) Portales web institucionales en materia de consumo: Ambas administraciones incorporarán en sus respectivos sitios web de información en materia de consumo, un enlace a la página de inicio del sitio web en esta materia de la administración respectiva.

2. Programa de Formación-Educación.
 - a) Formación de especialistas: Con el objetivo de homogeneizar los conocimientos y los sistemas de trabajo de los empleados públicos de ambas administraciones, la Comunidad de Madrid programará en su Plan Anual de Formación e Información acciones formativas para profesionales de consumo. En virtud de dicho programa, ambas administraciones difundirán entre su personal los cursos programados y facilitarán la asistencia de sus empleados.

Desde el Ayuntamiento de Madrid se informará a la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid de las actividades y jornadas formativas organizadas por el Instituto Municipal de Consumo, con objeto de promover la asistencia a ellas de los profesionales de consumo que prestan servicio en la administración autonómica.

Se potenciará por ambas Administraciones la formación de árbitros de los colegios arbitrales regionales y locales.
 - b) Formación y educación en materia de consumo en la escuela: El Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid colaborarán y se coordinarán para la realización de programas de formación en centros escolares, de manera que las actividades educativas se distribuyan eficazmente entre los centros educativos de ambas Administraciones, evitando duplicidades, propiciando un reparto eficiente y procurando el mayor impacto entre los escolares.

Para ello, antes del curso lectivo, se comunicarán la programación de las actividades educativas en materia de consumo previstas en los centros escolares, así como sobre las temáticas abordadas en dichas actividades.
3. Programa de Reclamaciones.
 - a) Registro de reclamaciones: La Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid registrarán las reclamaciones, que, en materia de consumo, presenten los consumidores en sus respectivos registros, dándose mutuamente traslado de las mismas en los casos que proceda, conforme a los criterios contenidos en los apartados b) y c) de este programa en el plazo máximo de dos meses.

Se entenderá por reclamaciones en materia de consumo aquellos asuntos presentados por consumidores, por problemas surgidos con empresas o profesionales en el desarrollo de su actividad comercial, susceptibles de intermediación por parte de las autoridades de consumo.
 - b) Criterios de tramitación de reclamaciones por la Comunidad de Madrid:
 - 1.º Asumirá las competencias de gestión, tramitación e intermediación en todas aquellas reclamaciones en las que el reclamante o reclamado no tengan su domicilio en el municipio de Madrid, a excepción de las que se formulen contra grandes empresas de suministros (agua, gas, electricidad) y telecomunicaciones en las cuales primará el criterio del domicilio donde se efectúa el suministro. También primará este criterio del domicilio de ejecución del contrato en las reclamaciones que traten de instalaciones u obras en viviendas ubicadas fuera del municipio de Madrid, aun cuando reclamante y reclamado tengan su domicilio en la ciudad de Madrid.
 - 2.º Dará traslado al Ayuntamiento de Madrid para su gestión, tramitación e intermediación, de las reclamaciones en que ambas partes tengan su domicilio en el municipio de Madrid, salvo en el caso de las empresas de telefonía que tengan suscrita una Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo limitada, de las que solo pueda conocer la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
 - 3.º La Comunidad de Madrid llevará a cabo la tramitación que proceda en las reclamaciones que reciba de los consumidores relativas a comercio a distancia, aun cuando el consumidor tenga su residencia en el municipio de Madrid, si se trata de empresas situadas en otros países miembros de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo o fuera del ámbito europeo, evitando el reenvío al Ayuntamiento de Madrid para no dilatar la información al consumidor y los plazos de archivo, al ser reclamaciones que no van a ser gestionadas por ninguna de las dos administraciones.
 - 4.º De igual forma, la Comunidad de Madrid, aun cuando el consumidor tenga su residencia en el municipio de Madrid, llevará a cabo la tramitación que proceda e informará a los consumidores de la gestión a realizar en las reclama-

ciones frente a entidades financieras y compañías de seguros, cuando se trate de asuntos en los que resulte de aplicación la normativa sectorial que establezca un procedimiento específico ante los servicios de atención al cliente de las entidades y ante las instancias administrativas estatales.

- 5.º La Comunidad de Madrid llevará a cabo la tramitación que estime procedente en las reclamaciones que reciba de los consumidores no residentes en el municipio de Madrid relativas a alojamientos turísticos en la Ciudad de Madrid, para intentar resolver el conflicto planteado.

En relación con las reclamaciones que se produzcan en el ámbito de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas se llevará a cabo la tramitación que estime procedente en las reclamaciones que reciba de los consumidores no residentes en el municipio de Madrid relativas a espectáculos públicos realizados en la Ciudad de Madrid, y procederá a poner en conocimiento del Ayuntamiento de Madrid los hechos que estime podrían ser susceptibles de control administrativo.

- 6.º Realizada sin éxito la intermediación de una reclamación por el Ayuntamiento, la Comunidad de Madrid no realizará una nueva intermediación.

c) Criterios de tramitación de reclamaciones por el Ayuntamiento de Madrid:

- 1.º Asumirá las competencias de gestión, tramitación e intermediación en todas las reclamaciones en las que el reclamante y el establecimiento reclamado tengan su domicilio en el ámbito territorial del municipio.

Tramitará además las reclamaciones que se formulen contra grandes empresas de suministros (agua, gas, electricidad) y telecomunicaciones, cuando el suministro se realice en un domicilio de este municipio.

En este tipo de reclamaciones, finalizada la intermediación efectuada por la OMIC, para la que se otorgará un plazo de un mes, cuando la reclamación verse sobre hechos incluidos en la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo limitada a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y la intermediación no haya satisfecho las pretensiones del consumidor, se informará a este de la posibilidad de trasladar su reclamación a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Si el consumidor cumple la solicitud de arbitraje, se remitirá el expediente a la Comunidad de Madrid dentro de los diez días siguientes a su recepción.

- 2.º Dará traslado a la Dirección General de Comercio y Consumo, para su gestión, tramitación e intermediación, de las reclamaciones que por competencia territorial o material se encuentren atribuidas a la Comunidad de Madrid, conforme a los criterios recogidos en el presente convenio, salvo que la empresa tenga suscrita una Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las que pueda conocer la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Madrid.

- 3.º El Ayuntamiento de Madrid llevará a cabo la tramitación e intermediación de las reclamaciones de los consumidores del comercio a distancia cuando el consumidor tenga su residencia en el municipio de Madrid.

Cuando la compra a distancia se realice a través de páginas web situadas en otros países miembros de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, el Ayuntamiento de Madrid informará al consumidor del trámite a realizar a través del Centro Europeo del Consumidor en el caso de todas las reclamaciones que tengan entrada en el registro municipal, aun cuando el consumidor no tenga su domicilio en Madrid.

Fuera del ámbito europeo el Ayuntamiento informará al consumidor de la posibilidad de dirigirse a la jurisdicción ordinaria.

- 4.º El Ayuntamiento de Madrid tramitará e informará a los consumidores, aunque no estén domiciliados en su municipio, en relación con las entidades sobre entidades financieras y compañías de seguros, cuando se trate de asuntos en los que resulte de aplicación la normativa sectorial que establece un procedimiento específico ante los servicios de atención al cliente de las entidades y ante las instancias administrativas estatales.

- 5.º El Ayuntamiento de Madrid llevará a cabo la tramitación que estime procedente en las reclamaciones que reciba de los consumidores no residentes en el municipio de Madrid relativas a alojamientos turísticos en Madrid, respecto de los hechos que estime puedan ser susceptibles de control administrativo, dando traslado de la reclamación a la Comunidad de Madrid en los casos en

que sea procedente la intermediación de consumo para intentar resolver el conflicto planteado.

De igual forma se actuará en relación con las reclamaciones que se produzcan en el ámbito de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.

6.º Realizada sin éxito la intermediación de una reclamación por la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid no realizará una nueva intermediación.

4. Programa de Denuncias.

a) Registro de denuncias: La Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid registrarán las denuncias en materia de consumo que presenten los consumidores en sus respectivos registros, dándose mutuamente traslado de las mismas en los casos que proceda, conforme a los criterios contenidos en el siguiente apartado de este programa, en el plazo máximo de un mes.

Se entenderá por denuncia de consumo, el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de las autoridades de consumo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo en esta materia.

b) Delimitación de ámbitos de actuación en materia de tramitación de denuncias, según criterios territoriales: En aquellos supuestos en que se manifieste la competencia del Ayuntamiento de Madrid, es decir, cuando el denunciante tenga el domicilio en la ciudad de Madrid y el establecimiento comercial esté radicado en el municipio de Madrid, la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, dará traslado de los expedientes al Instituto Municipal de Consumo, a excepción de las que se formulen contra grandes empresas de suministros (agua, gas, electricidad) y telecomunicaciones, en las cuales primará el criterio del domicilio donde se efectúa el suministro.

También primará este criterio del domicilio de ejecución del contrato en las denuncias que traten de instalaciones u obras en viviendas ubicadas fuera del municipio de Madrid, aun cuando denunciante y denunciado tengan su domicilio en la ciudad de Madrid.

Asimismo, el Instituto Municipal de Consumo dará traslado a la Dirección General de Comercio y Consumo de los expedientes que registre y no cumplan la condición citada en este apartado.

El Ayuntamiento de Madrid llevará a cabo la tramitación de las denuncias de los consumidores del comercio a distancia cuando el consumidor tenga su residencia en el municipio de Madrid y el prestador del servicio de comercio a distancia tenga su residencia o domicilio o en su defecto la dirección de uno de sus establecimientos en España en el municipio de Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid llevará a cabo la tramitación que estime procedente en las denuncias que reciba de los consumidores no residentes en el municipio de Madrid, que se produzcan en el ámbito de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.

5. Programa de Arbitraje.

a) Registro de solicitudes de arbitraje: La Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid registrarán las solicitudes de arbitraje que, en materia de consumo, presenten los consumidores en sus respectivos registros, dándose mutuamente traslado de aquellas que por competencia material o territorial les correspondieran, en el plazo máximo de 15 días, conforme al procedimiento establecido en la vigente normativa de arbitraje de consumo.

b) Criterios de tramitación de solicitudes de arbitraje por la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid:

1.º Empresas no adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

En caso de que la solicitud de arbitraje se formule frente a una empresa o profesional no adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Madrid conocerá de las solicitudes de arbitraje en las que el consumidor sea residente en el término municipal de Madrid, dando traslado de las restantes a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid tramitará y conocerá de las solicitudes de arbitraje que ante ella presenten los consumidores,

- salvo que en la misma solicitud expresamente se indique que desean que sea otra la Junta que lo tramite.
- 2.º Empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo con limitaciones territoriales expresas.
Conocerá de las solicitudes de arbitraje deducidas frente a ellas, la Junta Arbitral a la que estuviera adherida la empresa o profesional, con independencia de que el domicilio del consumidor radique en la ciudad de Madrid o fuera de ella. Aplicando este criterio, ambas Administraciones darán traslado de las solicitudes de arbitraje que se presenten ante ellas a la Junta Arbitral que corresponda, en el plazo de 15 días.
En caso de que la empresa o profesional, aun teniendo otras limitaciones territoriales expresas, estuviera adherido tanto a la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid como a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, conocerá del asunto la Junta Arbitral ante la que el consumidor haya presentado su solicitud.
 - 3.º Empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo sin limitaciones territoriales expresas.
Conocerá de las solicitudes deducidas frente a estas empresas o profesionales, la Junta Arbitral dependiente de la Administración, Autonómica o Local, ante la que el consumidor haya presentado su solicitud de arbitraje, salvo que en la misma solicitud expresamente se indique que se desea sea otra junta la que lo tramite.
- c) Criterios de tramitación de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo:
- 1.º La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid dará traslado a la Comunidad de Madrid, para la tramitación de la correspondiente adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, de aquellas ofertas públicas de adhesión que se presenten ante ella en las que la empresa o profesional declare que el ámbito territorial en el que desarrolla su actividad no incluye, o excede, el término municipal de Madrid.
 - 2.º La Comunidad de Madrid asumirá la tramitación de las ofertas públicas de adhesión en las que la empresa o profesional declare que desarrolla su actividad en varios municipios de la Comunidad de Madrid, o en todo su territorio, y dará traslado a la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo, o a la Junta Arbitral Regional que corresponda, de aquellas ofertas en las que el territorio en el que se desarrolla la actividad de la empresa o profesional exceda, o no incluya, el territorio de la Comunidad de Madrid.
 - 3.º La Comunidad de Madrid encomienda al Ayuntamiento de Madrid, a través del presente convenio, la tramitación de la adhesión de aquellas ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en las que el ámbito territorial en el que desarrolle principalmente la actividad la empresa o profesional se circunscriba al municipio de Madrid.
- d) Comunicaciones con organismos de consumo de carácter estatal: La Comunidad de Madrid informará al Ayuntamiento de Madrid de las comunicaciones que reciba la administración autonómica por parte de los órganos nacionales de consumo en materia de arbitraje, en particular de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo, Conferencia Sectorial de Consumo, Comisión de las Juntas Arbitrales y Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, u organismos que los sustituyan.
- e) Colaboración y cooperación con el Colegio Arbitral de Turismo de la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid: La Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid se prestarán apoyo y cooperación mutua en las actuaciones de divulgación y traslado ágil de solicitudes de arbitraje turístico colaborando en la adhesión de empresas turísticas al Sistema Arbitral de Consumo y facilitándose cuanta información y documentación sea necesaria para el fomento del arbitraje en este sector económico.
- f) Colaboración y cooperación en materia de arbitraje: La Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid se prestarán apoyo y cooperación mutua en las actuaciones de información y tramitación de solicitudes de arbitraje que desarrollen, aunando sus recursos y facilitándose cuanta información sea necesaria para el desarrollo eficaz de sus funciones.

6. Programa de Inspección y Control de Mercado.
 - a) La Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid:
 - 1.º Asumirá las competencias de inspección, control de mercado y ejercicio de la potestad sancionadora en todas aquellas infracciones cuya incidencia exceda del ámbito territorial del municipio. No obstante, y con la finalidad de mantener el equilibrio regional, la Comunidad de Madrid se reserva, de forma no excluyente, las competencias de inspección, control de mercado y ejercicio de la potestad sancionadora, en función de la posible extensión y gravedad de las conductas o infracciones en materia de consumo, con independencia del domicilio del reclamante y reclamado o denunciante y denunciado.

En aquellos supuestos en que se manifieste la competencia del Ayuntamiento de Madrid, es decir, cuando el reclamante o denunciante tenga el domicilio en la Ciudad de Madrid y el establecimiento comercial esté radicado en el municipio de Madrid, la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, dará traslado de los expedientes al Instituto Municipal de Consumo, en el plazo máximo de dos meses para las reclamaciones y un mes para las denuncias desde que se tuvo conocimiento de los hechos, acompañado de un informe sobre los hechos y los fundamentos jurídicos que apoyan la existencia de infracción. Asimismo, se deberá incluir toda la documentación que justifique la presunta existencia de la infracción invocada y motivo de la remisión.

Facilitará al Instituto Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid el Plan Anual de Inspección, que contendrá las campañas de inspección previstas y el calendario y contenido programado.

Respecto de:

 - i. Campañas Programadas. La Comunidad de Madrid remitirá con anterioridad al inicio de cada campaña en la que participe el Instituto Municipal de Consumo el protocolo de la misma, con objeto de que pueda ampliar su contenido.
 - ii. Actuaciones no Programadas. La Dirección General de Comercio y Consumo promoverá un intercambio de información con el fin de optimizar los recursos de inspección.
 - 2.º Cooperará y prestará el apoyo y asistencia técnica necesaria a los inspectores de consumo municipales, con el objeto de lograr una correcta ejecución de las campañas contempladas en el Programa de Inspección.
 - 3.º Coordinará las actuaciones en materia de seguridad de los productos, generando las notificaciones de Alerta que tengan su origen en la Comunidad de Madrid.
 - 4.º Se informará al Instituto Municipal de Consumo en lo relativo al ejercicio de potestad sancionadora en aquellos supuestos en que este haya inhibido actuaciones tras constatar en la inspección realizada que la empresa ha incurrido en infracción tipificada por la normativa de consumo.
 - b) El Instituto Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid:
 - 1.º Asumirá las competencias de inspección, control y ejercicio de la potestad sancionadora respecto de aquellas infracciones en las que denunciante y denunciado tengan su domicilio en la Ciudad de Madrid salvo cuando se trata de infracciones calificadas como muy graves o la incidencia exceda del ámbito territorial del municipio de Madrid, que será la Comunidad de Madrid quien ejerza la competencia. Y con la finalidad de mantener el equilibrio regional, se reserva la Comunidad de Madrid, de forma no excluyente, las competencias de inspección, control de mercado y ejercicio de la potestad sancionadora, en función de la posible extensión y gravedad de las conductas o infracciones en materia de consumo, con independencia del domicilio del reclamante y reclamado.
 - 2.º Facilitará a la Dirección General de Comercio y Consumo el Plan Anual de Inspección, que contendrá, además de las campañas de inspección que tiene previsto realizar el Ayuntamiento de Madrid, aquellas campañas en las que vaya a colaborar dentro del programa de inspección de la Comunidad de Madrid, indicando el calendario de estas conforme a la programación efectuada.

- 3.º Cuando se considere la concurrencia de las circunstancias indicadas en el artículo 63.2 c) de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, así como en aquellos casos en que la infracción exceda del ámbito territorial del municipio o que la sanción prevista pueda sobrepasar la cuantía de 15.025,30 euros, la remisión de actuaciones a la Comunidad de Madrid deberá hacerse efectiva en el plazo máximo de un mes desde que el Instituto Municipal de Consumo tuvo conocimiento de los hechos, o desde que hubiesen finalizado las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los mismos.
- 4.º En el supuesto que el Ayuntamiento de Madrid considere que una denuncia o reclamación contiene indicios de infracción que deberían ser estudiados por la Inspección de la Dirección General de Comercio y Consumo, se deberá remitir la denuncia o reclamación acompañada de un informe sobre los hechos y los fundamentos jurídicos que apoyan la existencia de infracción. Asimismo, deberán incluir toda la documentación que justifique la presunta existencia de la infracción invocada.
- 5.º Desarrollará en su ámbito territorial las campañas de inspección del Programa Regional a las que se adhiera, remitiendo los resultados de las mismas.
- 6.º Llevará a cabo las actuaciones derivadas de la Red de Alerta de productos inseguros en materia de consumo y remitirá dicha información a la Dirección General de Comercio y Consumo, todo ello de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Red de Alerta del Ayuntamiento de Madrid.
La Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid se prestarán apoyo y cooperación mutua en las actuaciones de inspección y control de mercado que desarrollen, aunando sus recursos y facilitándose cuanta información sea necesaria para el desarrollo eficaz de sus funciones.
- 7.º Realizará actuaciones inspectoras y, en su caso, ejercerá potestad sancionadora en el marco exclusivamente de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de espectáculos públicos y actividades recreativas, respecto de las reclamaciones o denuncias que la Comunidad de Madrid le remita de conformidad con el artículo 43 de dicha ley.

7. Programa de Régimen Sancionador.

- a) La Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid se prestarán apoyo y cooperación mutua en las actuaciones propias del régimen sancionador, facilitándose cuanta información sea necesaria para el desarrollo eficiente de sus funciones.
- b) Remisión mutua de las sentencias judiciales firmes sobre expedientes sancionadores.
- c) Con el objetivo de coordinar los trabajos en materia de inspección y control de mercado y de régimen sancionador se podrán celebrar reuniones conjuntas para intercambio de información, homogeneización de las actuaciones inspectoras, así como para la prestación mutua de información, ayuda, asistencia técnica, orientación y asesoramiento en la interpretación de infracciones y sanciones en materia de consumo.

8. Programa de Códigos de Buenas Prácticas de consumo.

La Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, en el ámbito de sus competencias, fomentarán los Códigos de Buenas Prácticas de consumo como instrumentos para elevar el nivel de calidad de los servicios prestados a los consumidores y usuarios, aunando sus recursos y facilitándose cuanta información sea necesaria para el desarrollo eficaz de sus funciones.

La Comunidad de Madrid prestará apoyo y cooperación al Ayuntamiento de Madrid en las actuaciones relativas a la tramitación para la aprobación de los Códigos municipales de Buenas Prácticas de consumo por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Cuando alguna de las Administraciones firmantes solicite información o aclaración a la otra sobre algún aspecto que pueda incidir directamente en la elaboración de un Código de Buenas Prácticas, la Administración receptora de la consulta deberá emitir contestación al respecto en un plazo máximo de 15 días, a fin de que no se produzcan demoras en su elaboración. Si la contestación supone la remisión a otros órganos que no tuvieran competencia directa en materia de Códigos de Buenas Prácticas, el órgano receptor tramitará la consulta a la mayor brevedad, a fin de contestar a la Administración remitente en ese plazo.

- a) Recepción y tramitación de Códigos de Buenas Prácticas de Consumo: El Ayuntamiento de Madrid remitirá a la Comunidad de Madrid los Códigos de Buenas

Prácticas de Consumo de ámbito municipal elaborados, para su informe preceptivo por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

La Comunidad de Madrid someterá dichos códigos a la Comisión de Códigos de Buenas Prácticas, en el plazo máximo de un mes desde su recepción en el Registro de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, para su análisis, evaluación y elaboración de informe con carácter previo a su elevación al Pleno del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid. En el caso de que se formulen alegaciones, la nueva convocatoria de la Comisión se realizará con la mayor brevedad.

- b) Plazo de emisión de informe preceptivo en órganos colegiados: La Comunidad de Madrid realizará las gestiones oportunas para emitir el informe de la Comisión de Códigos de Buenas Prácticas, con respecto a los Códigos municipales, a fin de que sea ratificado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, en el plazo más breve posible con el objetivo de evitar su desfase normativo y proseguir con las actuaciones necesarias para su aprobación en el ámbito local.

La ratificación de dicho informe por parte del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid se producirá en un plazo máximo de seis meses desde la recepción del Código de Buenas Prácticas remitido por el Ayuntamiento de Madrid.

- c) Colaboración del Ayuntamiento de Madrid en Códigos regionales de Buenas Prácticas de consumo: El Ayuntamiento de Madrid colaborará en la elaboración de los Códigos de Buenas Prácticas de consumo presentados ante la Comunidad de Madrid, para su análisis y evaluación en el marco de la Comisión de Códigos de Buenas Prácticas. En tales casos, la participación municipal quedará reflejada en el documento final publicado.
- d) Intercambio de información: Para una actuación coordinada entre ambas Administraciones, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, se informarán mutuamente, con periodicidad anual, de los códigos en proyecto o en fase de elaboración existentes por parte de cada institución, facilitándose entre sí copia de dichos documentos.

Quinta

Financiación

El presente convenio no generará obligaciones de contenido económico para las partes firmantes, ya que se trata de coordinar actuaciones de dos Administraciones públicas con presupuestos asignados, en todo caso, al desarrollo de políticas públicas en la materia.

Ambas partes podrán desarrollar de forma conjunta acciones de interés mutuo, para cuya ejecución determinarán de común acuerdo la participación y financiación de cada una, con cargo a las partidas preexistentes.

Sexta

Régimen de modificación

El presente convenio podrá ser modificado, a instancia de cualquiera de las partes, por acuerdo unánime de los firmantes, de acuerdo con las previsiones del artículo 49. g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre y su tramitación se efectuará de acuerdo con lo previsto en su artículo 50.

Séptima

Comisión de Seguimiento

Para el adecuado control y seguimiento del presente convenio, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid constituirán una Comisión de Seguimiento, integrada por dos representantes designados por cada una de las partes, en el plazo de un mes desde la firma del convenio, que se reunirá cuantas veces sea necesario durante la vigencia del mismo.

La Comisión de Seguimiento realizará las siguientes funciones:

- a) El seguimiento del desarrollo, ejecución y evaluación del presente convenio.
- b) La adopción de los acuerdos necesarios para la buena marcha del convenio y de los fines acordados.

- c) Las resoluciones de cuantas cuestiones pudieran derivarse de la aplicación, interpretación y efectos del convenio, siempre y cuando no fuese necesaria la modificación de los acuerdos adoptados.

El régimen jurídico aplicable al funcionamiento de la Comisión de Seguimiento es el establecido para los órganos colegiados en los artículos 15 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Octava

Grupos de Trabajo

Con la finalidad de coordinar y establecer criterios uniformes en la aplicación de la normativa vigente en las materias incluidas en los diferentes programas de actuación que se prevén en la cláusula cuarta del presente convenio, los titulares de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid y del Instituto Municipal de Consumo del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, podrán acordar la constitución de grupos de trabajo específicos en todas o algunas de dichas materias.

Los grupos de trabajo estarán formados por personal técnico de ambas Administraciones, en un número no superior a tres miembros por cada Administración.

Novena

Incumplimiento de los términos del convenio y otras causas de resolución

El incumplimiento de los compromisos adquiridos por cualquiera de las partes podrá dar lugar a la resolución del convenio. Para ello será preciso que, la parte que considere incumplido el convenio, dé cuenta de ello a la Comisión de Seguimiento y requiera a la parte que ha incumplido para que, en el plazo de quince días, subsane la situación. Si transcurrido el citado plazo persistiese el incumplimiento, podrá proceder a la resolución del convenio.

Asimismo, serán causa de resolución del convenio las previstas en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, así como la imposibilidad sobrevenida de cumplimiento del mismo.

En el caso de resolución unilateral, la denuncia del convenio deberá notificarse con dos meses de antelación a la fecha en la que se pretenda dar por finalizado el mismo.

Décima

Vigencia del convenio

El presente convenio entrará en vigor el día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, previa inscripción del mismo en el Registro de Convenios y Protocolos, y tendrá validez durante un período de un año salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes presentada con, al menos, 15 días de antelación a la fecha prevista para su finalización.

De mutuo acuerdo y con anterioridad a la fecha de su vencimiento, podrá acordarse la prórroga expresa del convenio por periodos anuales, con la duración máxima prevista en el artículo 49, apartado h), de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Undécima

Protección de datos personales

En relación con los datos personales a los que tengan acceso con motivo de las actuaciones derivadas de este convenio, las partes firmantes se obligan a cumplir con lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo.

Las partes consienten que los datos personales del presente convenio se puedan incorporar a Registros de Actividades de Tratamiento de titularidad de cada de ellas, con la única finalidad de proceder a la gestión adecuada de los mismos. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y a no ser objeto de

decisiones individuales automatizadas se podrá llevar a cabo en los términos legalmente establecidos.

Por ello, deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal a los que pudieran tener acceso y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

El uso de los datos personales para una finalidad distinta convertirá a la parte que realice dicho uso en responsable de las posibles infracciones que se deriven de su uso incorrecto.

Duodécima

Transparencia

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la formalización del presente convenio será objeto de difusión electrónica a través de los portales web institucionales de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid.

Asimismo, su contenido íntegro será publicado en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, de conformidad con lo establecido en el artículo 23.2 de la Ley 10/2019, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.

Decimotercera

Régimen Jurídico

El presente convenio tiene naturaleza administrativa, según lo dispuesto en el artículo 47.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. Se regirá por las estipulaciones en él contenidas y, en lo no previsto en estas, así como para la resolución de las dudas que puedan presentarse, por lo dispuesto en el título preliminar, capítulo VI, de la citada ley.

El contenido de este convenio no está comprendido en el régimen contractual regulado por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Cualesquiera cuestiones que se susciten en cuanto a la aplicación, interpretación y efectos del presente convenio que no queden solventadas por la Comisión de Seguimiento prevista en la cláusula octava, serán resueltas por los órganos de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Y siendo cuanto antecede fiel reflejo de la voluntad de las partes, firman de forma sucesiva el presente convenio, con los respectivos certificados electrónicos, considerándose firmado en Madrid, en la fecha en que se encuentre consignada la última firma de las partes.

Madrid, a 16 de febrero de 2021.—El Consejero de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid, P. D. (Orden de 14 de septiembre de 2015), el Viceconsejero de Economía y Competitividad, Rodrigo Tilve Seoane.—El Delegado del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, Miguel Ángel Redondo Rodríguez.

(03/6.118/21)

