

**I. COMUNIDAD DE MADRID****D) Anuncios****Consejería de Economía, Hacienda y Empleo**

- 29** *CONVENIO de colaboración de 28 de noviembre de 2023, entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid) y los Ayuntamientos de Canencia, Corpa, Montejo de la Sierra, Redueña y Santorcaz, para implantar un sistema de información al consumidor.*

**REUNIDOS**

De una parte: Daniel Rodríguez Asensio, en nombre y representación de la Comunidad de Madrid en su calidad de Viceconsejero de Economía y Empleo, nombrado mediante Decreto 91/2023, de 5 de julio (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID n.º 159, de 6 de julio), por delegación de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, de acuerdo con lo previsto en la Orden de 3 de diciembre de 2021, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias y se desconcentra el Protectorado de Fundaciones; en relación con el artículo 3 del Decreto 38/2023, de 23 de junio, 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.

De otra: Manuel Pardos Vicente, en su condición de presidente de la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid), con N.I.F. G-83081976, y domicilio social en paseo de la Esperanza, 9, entreplanta, 28005 Madrid; en virtud de las facultades que le otorgan los estatutos de la entidad, de acuerdo con el nombramiento de fecha 27 de marzo de 2021.

Y de otra: Mercedes López Moreno, alcaldesa del Ayuntamiento de Canencia, con N.I.F. P-\*\*03\*\*\*-G, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 17 de junio de 2023 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.

Santiago Serrano Barranco, alcalde del Ayuntamiento de Corpa, con N.I.F. P-\*\*04\*\*\*-G, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por Acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 17 de junio de 2023 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.

Ismael Martín Hernán, alcalde del Ayuntamiento de Montejo de la Sierra, con N.I.F. P-\*\*08\*\*\*-C, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 17 de junio de 2023, y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.

María de las Mercedes Pérez González, alcaldesa del Ayuntamiento de Redueña, con N.I.F. P-\*\*12\*\*\*-B, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por Acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 17 de junio de 2023 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.

Rubén Gómez Buil, alcalde del Ayuntamiento de Santorcaz, con N.I.F. P-\*\*13\*\*\*-J, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por Acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 17 de junio de 2023 y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y por el artículo 135.2 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.

Actuando las partes en razón de sus respectivos cargos y reconociéndose mutuamente capacidad jurídica suficiente para este acto,

**EXPONEN**

I. El artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, aprobado por Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, dispone que, en el marco de la legislación básica del Estado y en los términos que la misma establezca, corresponde a la Comunidad de Madrid 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, en los términos previstos en los artículos 38, 131 y sobre las materias señaladas como 11.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

La Comunidad de Madrid ejerce sus competencias en materia de protección al consumidor a través de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, en virtud de las atribuciones que en materia de consumo le confiere el Decreto 38/2023, de 23 de junio, 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 el Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

La Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, determina el marco de distribución de las competencias en materia de consumo entre las entidades locales y la Comunidad de Madrid, de manera que, en virtud de lo previsto en su artículo 62, es función del Gobierno regional el diseño de la planificación general de la política de protección al consumidor, al igual que la facultad de elaborar programas de actuación conjunta con las entidades locales, con el fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa, actuando de forma supletoria en aquellos municipios que no puedan desarrollar las funciones previstas en esta ley.

A su vez, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 63, corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de los consumidores en el ámbito de su territorio y respecto de su población, así como el desarrollo de actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a consumidores. Si bien, se atribuye a la Comunidad de Madrid el ejercicio de las competencias asignadas a las entidades locales, con el fin de mantener el equilibrio regional y cuando sea aconsejable una actuación integral, siempre que concorra alguna de las circunstancias previstas en el apartado 2 del artículo 63.

II. En este mismo sentido, la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid, establece que la Comunidad de Madrid, en virtud de lo dispuesto en la disposición transitoria cuarta de su Estatuto, desarrollará, en relación con las entidades locales de Madrid, las funciones de coordinación, colaboración y asistencia y, en virtud de lo previsto en el artículo 123 de esta misma norma, le corresponde facilitar a las entidades locales la asistencia, colaboración y cooperación que precisen.

III. En el marco de la colaboración necesaria entre el nivel autonómico y las entidades locales, la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo potencia desde hace varios años la información al consumidor en los municipios de la región madrileña que no cuentan con competencias en consumo, de manera que todos los residentes de la Comunidad de Madrid puedan tener acceso a un mismo nivel de protección en materia de consumo y puedan ver atendidas sus necesidades como consumidores y usuarios con el mismo grado de intensidad en todos los municipios de la Región.

IV. Por otro lado, las organizaciones de consumidores constituyen el conducto natural y más directo de participación de la ciudadanía en las políticas de consumo y la experiencia acumulada a lo largo de su trayectoria resulta de una utilidad inestimable, tanto para colaborar con la administración de consumo en informar al ciudadano sobre sus derechos y la forma de ejercerlos, como para mantener informados a los poderes públicos sobre aquellos sectores de especial sensibilidad y preocupación para la sociedad.

Así, la Ley 11/1998, de 9 de julio, en su artículo 27, encomienda a la administración el establecimiento de un marco de colaboración con estas entidades para, entre otras actuaciones, “desarrollar actuaciones de información y formación con los consumidores...”.

Para ello, en este contexto de cooperación, se va a contar con la participación de la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid), que será la encargada de la atención directa a los ciudadanos mediante la prestación del servicio de información al consumidor.

Esta organización de consumidores tiene entre sus fines estatutarios la promoción y desarrollo de una información veraz y útil entre los consumidores, así como la defensa de los derechos de los mismos, utilizando para ello los cauces establecidos por la legalidad vigente. Asimismo, forma parte del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid en re-

presentación de las organizaciones de consumidores, colabora habitualmente con la administración en la realización de todo tipo de campañas informativas y participa activamente en el Sistema Arbitral de Consumo.

V. Los municipios firmantes manifestaron su interés en suscribir un convenio de colaboración entre esta asociación de consumidores y la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, para implantar un servicio de información al consumidor en sus localidades.

Mediante esta fórmula de colaboración se pretende rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen ambas administraciones públicas, haciendo más efectivo y eficaz el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los consumidores, así como hacer partícipes a las organizaciones de consumidores, que cuentan con experiencia acreditada y suficiente para prestar el servicio de información.

En definitiva, las administraciones autonómica y local aúnan esfuerzos y medios con la asociación de consumidores para confluir en la consecución de un fin común: contribuir a garantizar la protección de los derechos y la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid.

VI. El presente convenio de colaboración articula la prestación de este servicio de información al consumidor durante 36, 72, 105 o 150 horas anuales en varios municipios de la Comunidad de Madrid que no tienen asumidas las competencias en materia de consumo, en función de su población y con la distribución y condiciones que se determinan en el clausulado y en los respectivos Anexos.

VII. De acuerdo con los principios generales de eficacia, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos consagrados por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, las partes contemplan la posibilidad de que las entidades locales que no tengan asumidas las competencias en consumo puedan adherirse al presente convenio con posterioridad a su entrada en vigor, si existe disponibilidad presupuestaria en el programa correspondiente del presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid para el ejercicio 2024.

VIII. 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.

IX. El contenido del convenio se ajusta a lo establecido en el artículo 135 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid y 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 consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid.

En virtud de lo expuesto, acuerdan formalizar el presente convenio de colaboración con sujeción a las siguientes

## CLÁUSULAS

### Primera

#### *Objeto y finalidad*

El presente convenio tiene por objeto establecer las condiciones en la que se prestará un servicio de información al consumidor en las entidades locales firmantes y en cualquier otra que pudiera adherirse con posterioridad, de manera que sea posible para los habitantes de la zona el correcto ejercicio de sus derechos como consumidores.

La finalidad que se persigue con la suscripción de este convenio es desarrollar un marco de colaboración conjunta entre entidad local, administración autonómica y organización de consumidores, de manera que sin perder de vista las circunstancias geográficas y las peculiaridades de la población a la que se dirige, sea posible ofrecer al mayor número de habitantes posible y con un cierto grado de homogeneidad, un nivel adecuado de protección en materia de consumo.

Las entidades locales que, con posterioridad a su entrada en vigor, deseen adherirse al presente convenio, deberán formalizar su adhesión mediante el procedimiento descrito en la cláusula cuarta.

## Segunda

### *Modalidades de prestación del servicio de información al consumidor*

1. El servicio de información al consumidor proporciona asesoramiento a las personas consumidoras sobre sus derechos, deberes y opciones de consumo; ofreciendo, además, orientación sobre los distintos medios que la administración pone a su disposición para la resolución de los conflictos y reclamaciones en la materia.

2. Este servicio de información al consumidor se prestará en las entidades locales firmantes los días acordados entre las partes, en horario de mañana o tarde y durante 3 horas consecutivas por día de prestación.

3. En función de las cifras oficiales de población de los municipios españoles en aplicación del artículo 17 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local a 31 de diciembre de 2022 (datos INE), en las entidades locales firmantes del convenio el servicio de información en materia de consumo se llevará a cabo durante los siguientes periodos:

- a. Durante 36 horas anuales, distribuidas a razón de 1 día al mes, en los municipios de menos de 1000 habitantes relacionados en el Anexo I.
- b. Durante 72 horas anuales, distribuidas a razón de 2 días al mes, en los municipios con una población entre 1001 y 4000 habitantes relacionados en el Anexo II.
- c. Durante 105 horas anuales, distribuidas a razón de 3 días al mes, en los municipios con una población entre 4001 y 7000 habitantes relacionados en el Anexo III.
- d. Durante 150 horas anuales, distribuidas a razón de 1 día a la semana, en los municipios con una población de más de 7001 habitantes relacionados en el Anexo IV.

4. En el supuesto de que las partes acuerden unánimemente la prórroga del convenio de colaboración, la asignación de las entidades locales firmantes a una u otra modalidad de prestación de servicio podrá variar para el nuevo periodo de vigencia, tomando como referencia las últimas cifras oficiales de población publicadas por el Instituto Nacional de Estadística, quedando reflejados los nuevos Anexos resultantes en el documento que la formalice.

5. Las variaciones mencionadas en el apartado anterior están condicionadas a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Programa 492A “Consumo” del presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid para el ejercicio correspondiente.

6. Con motivo de las operaciones de cierre del ejercicio presupuestario, el servicio no se prestará en las dos últimas semanas del mes de diciembre.

## Tercera

### *Requisitos y obligaciones de las partes*

1. Para garantizar el cumplimiento del objeto de este convenio, las entidades locales firmantes se comprometen a llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- a. Facilitar una ubicación, debidamente señalizada dentro de las dependencias municipales, donde pueda localizarse de forma diferenciada y permanente el servicio de información al consumidor.
- b. Dotar a este servicio de información al consumidor con, al menos, un ordenador con conexión de alta velocidad a internet, una línea telefónica directa y el material de oficina imprescindible para el desempeño del trabajo.
- c. Garantizar una atención al público presencial, conforme a las modalidades de prestación del servicio reflejadas en la cláusula segunda, durante el tiempo de vigencia del convenio.
- d. Si las medidas adoptadas por las autoridades competentes imposibilitaran que el servicio se preste de manera presencial en alguno de los municipios firmantes del convenio, o que los consumidores de determinadas zonas de un municipio puedan acceder a las dependencias municipales en las que se preste, la atención al consumidor se llevará a cabo a distancia en tanto se mantengan vigentes las mencionadas medidas.

La atención a distancia comprenderá las modalidades de atención telefónica, el correo electrónico y las videoconferencias.

- e. Gestionar y tramitar las reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje de consumo que se presenten en su registro oficial, todo ello según lo establecido en

- el “Procedimiento Normalizado de Actuaciones en Materia de Consumo” aprobado por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.
- f. Trabajar en coordinación con la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios y los demás servicios locales de consumo, utilizando como herramientas de trabajo los protocolos normalizados y las aplicaciones informáticas que se les pudieran facilitar.
  - g. Remitir trimestralmente a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, en el modelo facilitado por esta, las fichas de las actuaciones realizadas en ese periodo.
  - h. Presentar una memoria final anual relativa a las actuaciones llevadas a cabo por la asociación de consumidores en el ayuntamiento o mancomunidad en materia de consumo, indicando, entre otros extremos: número de reclamaciones, denuncias, solicitudes de arbitraje y consultas, tramitados en virtud de la firma de este convenio. Asimismo, se incluirán datos sobre los informes elaborados, campañas informativas y formativas realizadas, así como una evaluación sobre el servicio prestado.
  - i. Certificar mensualmente la correcta ejecución del servicio, conforme al modelo que figura como Anexo VI.
2. La Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid), adquiere los siguientes compromisos:
- a. Proporcionar técnicos cualificados de la asociación para atender el servicio de información al consumidor, en las ubicaciones y horario acordados con la entidad local, donde las personas consumidoras puedan plantear sus consultas y se les facilite información presencial inmediata.  
Si fuese necesario modificar el día de prestación del servicio por la organización de consumidores, salvo causa de fuerza mayor, se comunicará con antelación suficiente al ayuntamiento y a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, a efectos de su difusión entre la ciudadanía. El servicio se deberá prestar, preferentemente, en la misma semana en que se produzca la modificación.  
De no prestarse el servicio por causa de fuerza mayor, la asociación deberá presentar electrónicamente ante la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios una memoria explicativa de las circunstancias que han concurrido en el caso.
  - b. En el supuesto previsto en el apartado 1 d) de esta cláusula, dotar a los técnicos que presten la atención a distancia de los medios técnicos adecuados para llevarla a cabo.  
Asimismo, facilitar al ayuntamiento en el que se preste el servicio las distintas formas a través de las cuales los consumidores del municipio puedan acceder a la atención a distancia. Del mismo modo, se deberán poner en conocimiento de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios para su difusión a través del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.
  - c. Codificar las consultas, reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje que presenten los consumidores, de conformidad con el “Procedimiento Normalizado de Actuaciones en Materia de Consumo” aprobado por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.
  - d. Informar y difundir el Sistema Unificado de Reclamaciones, regulado por el título III, capítulo I, del Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, y poner a disposición de los empresarios y profesionales los medios para obtener los impresos oficiales de hojas de reclamaciones.
  - e. Fomentar y difundir el Sistema Arbitral de Consumo como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos y entregar los impresos oficiales de solicitud de adhesión al sistema arbitral a los empresarios y profesionales del municipio que lo soliciten.
  - f. Organizar y acreditar la realización de campañas informativas, programas, cursos o talleres de formación dirigidos a las personas consumidoras del ámbito local donde se desarrolle el convenio, sobre aspectos relacionados con el consumo y en colaboración con los ayuntamientos durante el período de vigencia del convenio.

3. A su vez, la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, a través de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, tendrá a su cargo la realización de las siguientes actuaciones:

- a. Proporcionar el manual de “Procedimiento Normalizado de Actuaciones en Materia de Consumo” para la gestión, tramitación y codificación de las reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje.
- b. Promover la coordinación con el resto de municipios en la prestación del servicio de información a los consumidores de la Región.
- c. Hacerse cargo de los gastos originados por la prestación del servicio de información al consumidor, con el contenido y alcance que figura en la cláusula séptima.
- d. Llevar a cabo la difusión del servicio de información al consumidor entre los habitantes de zona a través de los medios que considere adecuados, así como la publicación de resultados directamente relacionados con el desarrollo de este convenio.
- e. Permitir la inserción de enlaces en las páginas web institucionales de los municipios al Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid:  
[www.comunidad.madrid/servicios/consumo](http://www.comunidad.madrid/servicios/consumo) , al objeto de posibilitar el acceso a las publicaciones y campañas informativas que desarrolle la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.

#### **Cuarta**

##### *Procedimiento de adhesión*

Las entidades locales interesadas deberán, en primer lugar, remitir electrónicamente a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios la adenda de adhesión que figura como Anexo V, acompañada de certificaciones, expedidas por el órgano competente, relativas al nombramiento de la persona firmante de la adenda y del acuerdo del órgano correspondiente de la entidad local por el que se adopta la decisión de solicitar la adhesión al convenio. Asimismo, se acompañará el documento que exprese la conformidad de la asociación de consumidores para prestar el servicio de información al consumidor en la entidad solicitante.

Una vez acreditada la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Programa 492A “Consumo”, del presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo para el ejercicio 2024, se procederá a la ratificación de la adenda por la asociación de consumidores y por la Comunidad de Madrid.

La prestación del servicio de información al consumidor en la entidad local adherida se efectuará de acuerdo a lo previsto en la cláusula segunda, pasando a formar parte de las entidades incluidas en el Anexo que corresponda en función de su población.

#### **Quinta**

##### *Personal*

La asociación de consumidores se responsabilizará de que el personal de la asociación que vaya a prestar directamente este servicio cuente con adecuada preparación técnica y acreditada experiencia para la realización de las actividades objeto de este convenio.

La Comunidad de Madrid, los municipios firmantes y aquellos que se pudieran adherir con posterioridad, serán totalmente ajenos a las relaciones laborales del personal que lleve a cabo los trabajos objeto del convenio, que dependerán exclusivamente de la organización de consumidores que los lleve a cabo.

#### **Sexta**

##### *Identificación, difusión y publicidad*

La ubicación en la que se preste el servicio de información al consumidor deberá hallarse debidamente identificada, dentro y/o fuera de las dependencias municipales, para lo que se utilizará el modelo que será facilitado por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios para elaborar los carteles exteriores e interiores.

Se informará a la ciudadanía de la existencia del servicio de información al consumidor como consecuencia de la suscripción de este convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid, la entidad local y la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid),

haciendo una breve descripción en su sitio de internet, incluyendo la denominación y símbolo de la Comunidad de Madrid.

En todo el material impreso o electrónico, así como en la difusión a través de cualquier medio, que se haga de las actividades derivadas de este convenio, tanto por las entidades locales como por la organización de consumidores, deberá constar la colaboración de la Comunidad de Madrid y figurar expresamente su marca, que será facilitada, a estos únicos efectos, por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.

Para ello, se tendrán en cuenta las indicaciones del Manual de Identidad Corporativa editado por la administración autonómica, así como el Decreto 103/1994, de 20 de octubre, por el que se regula la utilización de la denominación y símbolos de la Comunidad de Madrid en marcas y signos distintivos de productos, mercancías y servicios.

## Séptima

### Financiación y pago

1. El servicio de información al consumidor en las entidades locales incluidas en este convenio se prestará durante un total de 180 horas durante la vigencia del mismo, cuyo precio se ha establecido en 60,50 euros/hora (IVA incluido). Así, la Comunidad de Madrid aportará para el desarrollo del presente convenio de colaboración, según se detalla en los Anexos I a IV, la cantidad máxima de 10.890,00 euros (IVA incluido) con cargo al subconcepto 22809 “otros convenios, conciertos o acuerdos” del Programa 492A “Consumo”, del presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo para el ejercicio 2024.

Nº TOTAL DE HORAS	IMPORTE HORA (IVA INCLUIDO)	IMPORTE TOTAL CONVENIO
180	60,50 €	10.890,00

2. Para el mejor desarrollo del convenio, el pago de la cuantía reseñada se efectuará directamente a la asociación de consumidores con carácter mensual, previa presentación de la correspondiente factura a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (FACe), que deberá acompañarse de las certificaciones de conformidad con el servicio prestado, firmadas por los alcaldes, secretarios o personas que tengan reconocidas estas funciones en cada entidad local, pudiendo utilizarse para ello el modelo que figura como Anexo VI.

En todo caso, el contenido mínimo de estas certificaciones será el siguiente:

- a. Nombre y cargo del firmante.
- b. Denominación de la organización de consumidores que presta el servicio.
- c. Identificación de los días y horarios en que se ha prestado el servicio en el mes.
- d. Indicación de la conformidad de la entidad local con la realización del servicio en las condiciones acordadas en el presente convenio de colaboración.
- e. Fecha y firma.

Cada entidad local facilitará a la asociación de consumidores esta certificación de conformidad en los diez días siguientes a la finalización del mes correspondiente a la prestación del servicio.

3. En caso de producirse cualquiera de las causas previstas para la resolución del convenio de colaboración antes de la finalización de su vigencia, este se liquidará de acuerdo al servicio efectivamente prestado que certifique cada entidad local.

4. De producirse la adhesión al presente convenio de alguna entidad local de acuerdo con lo previsto en la cláusula cuarta, el importe del presente convenio se ampliará en la cuantía que corresponda para asegurar la prestación del servicio de información al consumidor en las entidades locales adheridas, y se tramitará de acuerdo con las previsiones de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid; el Decreto 48/2019, de 10 de junio, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid y demás normas de aplicación.

5. En el supuesto de que las partes acuerden unánimemente la prórroga del convenio de colaboración, se actualizará la imputación del gasto al presupuesto vigente de la consejería con competencias en materia de consumo en el momento de su entrada en vigor y su cuantía se modificará, si procede, en:

- a. La diferencia resultante del importe máximo establecido por ayuntamiento en el caso de que una entidad local cambie de modalidad de prestación de servicio

(Anexos I a IV) por aumento o disminución de población, de acuerdo con el criterio reflejado en la cláusula segunda.

- b. En el caso de adhesiones de entidades locales, el importe máximo establecido por ayuntamiento en la modalidad a la que se adhiera la mencionada entidad (Anexos I a IV).

6. Las adhesiones de nuevas entidades locales y variaciones de modalidad de prestación del servicio en las firmantes de este convenio están condicionadas a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Programa 492A “Consumo” del presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid para el ejercicio correspondiente.

### **Octava**

#### *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.

### **Novena**

#### *Causas de resolución del convenio*

Serán causas de resolución del presente convenio las previstas en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como la imposibilidad sobrevenida del cumplimiento del mismo y la baja de la asociación de consumidores en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid.

En caso de incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos, si queda suficientemente acreditado dicho incumplimiento, cualquiera de las partes podrá instar la resolución del presente convenio, previo requerimiento a la parte incumplidora, de acuerdo con las previsiones del artículo 51.2.c) de la mencionada Ley 40/2015, de 1 de octubre.

### **Décima**

#### *Incumplimiento de obligaciones y compromisos. Consecuencias e indemnizaciones*

Con objeto de garantizar el correcto funcionamiento del servicio de información al consumidor, se establecen las siguientes indemnizaciones por deficiente prestación del mismo:

- a. El incumplimiento reiterado por el personal de la asociación de consumidores del horario de prestación del servicio dará lugar a deducir el 50 % del importe correspondiente al mes en que se certifique.
- b. La alteración del día de prestación del servicio por el personal de la asociación, sin previo aviso y sin mediar causa acreditada de fuerza mayor, dará lugar a deducir el 50 % del importe correspondiente a este día.

El incumplimiento total por alguna de las partes firmantes de los compromisos y obligaciones asumidos en el convenio dará lugar a la resolución del mismo.

A los efectos de lo establecido en el apartado a., se considerará reiteración el incumplimiento del horario de prestación del servicio, sin mediar causa acreditada de fuerza mayor, en tres o más días, consecutivos o no, en el periodo de vigencia del convenio de colaboración.

### **Undécima**

#### *Comisión de Seguimiento*

Para el adecuado control y seguimiento del presente convenio, la Comunidad de Madrid, las entidades locales y la asociación de consumidores constituirán una Comisión de Seguimiento.

Esta comisión, que se reunirá cuantas veces sea necesario durante la vigencia del convenio, estará integrada por un representante de la Comunidad de Madrid, que ostentará la Presidencia; por un representante de la asociación de consumidores, que ocupará la Secretaría; y por cuatro representantes de las entidades locales, que se irán rotando cada año, siguiendo el criterio de orden alfabético de las mismas, incluidas en cada una de las modali-

dades, correspondiendo uno a cada modalidad. La designación se comunicará en el plazo de un mes desde la firma del convenio.

En el supuesto de que las partes acuerden unánimemente la prórroga del convenio de colaboración, se seguirá aplicando el criterio de rotación por orden alfabético que corresponda en ese momento, para determinar las entidades locales que formarán parte de la Comisión de Seguimiento.

La Comisión de Seguimiento realizará las siguientes funciones:

- a. El seguimiento del desarrollo, ejecución y evaluación del presente convenio de colaboración.
- b. La adopción de los acuerdos necesarios para la buena marcha del convenio y de los fines acordados.
- c. La resolución de cuantas cuestiones pudieran derivarse de la aplicación, interpretación y efectos, siempre y cuando no fuese necesaria la modificación de los acuerdos adoptados.

A los efectos de las votaciones que pudieran llevarse a cabo en el seno de la Comisión de Seguimiento, cada una de las partes firmantes ostentará un único voto, independientemente del número de representantes que disponga.

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.

## **Duodécima**

### *Vigencia del convenio*

El presente convenio entrará en vigor el día 1 de enero de 2024 y tendrá validez hasta el 31 de diciembre de 2024.

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.

## **Decimotercera**

### *Confidencialidad y Protección de Datos*

Las partes se comprometen a cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos y cada una de las partes asumirá la responsabilidad en que, por este concepto, pueda incurrir.

En particular, si la colaboración objeto del presente convenio implicase el tratamiento de datos personales, las partes declaran expresamente que conocen y quedan obligadas a cumplir en su integridad 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, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y cualquier otra normativa que pueda sustituir, modificar o complementar a la mencionada en materia de protección de datos de carácter personal durante la vigencia del presente convenio.

Especialmente, las partes se comprometen al cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el deber de información a los titulares de los datos personales, con el deber de confidencialidad, con las medidas de seguridad, y con la notificación de brechas de seguridad que pudieran producirse, así como al cumplimiento de las que se contengan en el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento a firmar entre el responsable del tratamiento y el encargado del mismo, si lo hubiera.

Estas obligaciones deberán ser conocidas por todos aquellos que pudieran participar en las actuaciones derivadas del presente convenio, comprometiéndose las partes a informar a los mismos.

La organización de consumidores se obliga a mantener la más estricta confidencialidad respecto de la información a la que tenga acceso en el seno del convenio, comprometiéndose a adoptar todas las medidas que sean necesarias para asegurar el cumplimiento de esta obligación por su personal y/o colaboradores durante la vigencia del mismo y después de su expiración.

**Decimocuarta***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 de los ayuntamientos firmantes.

Igualmente, el presente convenio está sujeto a la obligación prevista en el artículo 23.2 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, y en el artículo 13 del Decreto 48/2019, de 10 de junio, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid, en lo relativo a su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, dentro de los 20 días siguientes a su firma. Además, será objeto de inscripción en el registro de convenios, en el que se incluirá una copia del mismo.

**Decimoquinta***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 undécima, 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 de colaboración con los respectivos certificados electrónicos, considerándose firmada en Madrid, en la fecha en que se encuentre consignada la última firma de las partes.

Madrid, a 28 de noviembre de 2023.—La Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, P. D. (Orden de 3 de diciembre de 2021), el Viceconsejero de Economía y Empleo, Daniel Rodríguez Asensio.—El Presidente de la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid), Manuel Pardos Vicente.—La Alcaldesa de Canencia, Mercedes López Moreno.—El Alcalde de Corpa, Santiago Serrano Barranco.—El Alcalde de Montejo de la Sierra, Ismael Martín Hernán.—La Alcaldesa de Redueña, María de las Mercedes Pérez González.—El Alcalde de Santorcaz, Rubén Gómez Buil.

## ANEXO I

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DURANTE 36 HORAS AL AÑO****1. Modalidad de prestación del servicio.**

De conformidad con lo previsto en la cláusula segunda, apartado 3.a. del convenio, el servicio de información al consumidor en los municipios incluidos en este anexo estará atendido por la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid), durante 3 horas consecutivas, 1 día al mes, a lo largo del periodo de vigencia del mismo.

**2. Municipios en los que se prestará el servicio de información al consumidor 36 h/año.**

Canencia	Redueña
Corpa	Santorcaz
Montejo de la Sierra	

**3. Condiciones económicas y financiación**

La Comunidad de Madrid aportará para el desarrollo del servicio de información al consumidor en los municipios incluidos en este anexo la cantidad máxima de 10.890,00 euros (IVA incluido), con cargo al subconcepto 22809 «otros convenios, conciertos o acuerdos» del Programa 492A «Consumo», del presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo para el ejercicio 2024, de acuerdo con el siguiente desglose:

Precio por hora de servicio	60,50 euros (IVA incluido)
Número de horas previstas por municipio	36 horas
Importe máximo por Ayuntamiento	2.178,00 euros (IVA incluido)
Número de municipios	5
<b>PRESUPUESTO TOTAL MUNICIPIOS ANEXO I</b>	<b>10.890,00 EUROS</b>

La aportación de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo se ajustará al efectivo coste de los trabajos certificados por los ayuntamientos, considerando el máximo del importe del convenio.

En caso de adherirse nuevas entidades locales a esta modalidad de prestación de servicio, se incrementará el importe total del convenio en la cuantía correspondiente. Las adhesiones están condicionadas a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el subconcepto 22809 «otros convenios, conciertos o acuerdos» del Programa 492A «Consumo» para el ejercicio correspondiente.

**ANEXO II**
**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DURANTE 72 HORAS AL AÑO**
**1. Modalidad de prestación del servicio.**

De conformidad con lo previsto en la cláusula segunda, apartado 3.b. del convenio, el servicio de información al consumidor en los municipios incluidos en este anexo estará atendido por la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid), durante 3 horas consecutivas, 2 días al mes, a lo largo del periodo de vigencia del mismo.

**2. Municipios en los que se prestará el servicio de información al consumidor 72 h/año.**

-	-
---	---

**3. Condiciones económicas y financiación**

La Comunidad de Madrid aportará para el desarrollo del servicio de información al consumidor en los municipios incluidos en este anexo la cantidad máxima de 00,00 euros (IVA incluido), con cargo al subconcepto 22809 «otros convenios, conciertos o acuerdos» del Programa 492A «Consumo», del presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo para el ejercicio 2024, de acuerdo con el siguiente desglose:

Precio por hora de servicio	60,50 euros (IVA incluido)
Número de horas previstas por municipio	72 horas
Importe máximo por Ayuntamiento	4.356,00 euros (IVA incluido)
Número de municipios	0
<b>PRESUPUESTO TOTAL MUNICIPIOS ANEXO I</b>	<b>00,00 EUROS</b>

La aportación de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo se ajustará al efectivo coste de los trabajos certificados por los ayuntamientos, considerando el máximo del importe del convenio.

En caso de adherirse nuevas entidades locales a esta modalidad de prestación de servicio, se incrementará el importe total del convenio en la cuantía correspondiente. Las adhesiones están condicionadas a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el subconcepto 22809 «otros convenios, conciertos o acuerdos» del Programa 492A «Consumo» para el ejercicio correspondiente.

## ANEXO III

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DURANTE 105 HORAS AL AÑO****1. Modalidad de prestación del servicio.**

De conformidad con lo previsto en la cláusula segunda, apartado 3.c., del convenio, el servicio de información al consumidor en los municipios incluidos en este anexo estará atendido por la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid), durante 3 horas consecutivas, 3 días al mes, a lo largo del periodo de vigencia del mismo, a excepción del mes de diciembre, en el que el servicio se prestará 2 días.

**2. Municipios en los que se prestará el servicio de información al consumidor 105 h/año.**

-	-
---	---

**3. Condiciones económicas y financiación**

La Comunidad de Madrid aportará para el desarrollo del servicio de información al consumidor en los municipios incluidos en este anexo la cantidad máxima de 00,00 euros (IVA incluido), con cargo al subconcepto 22809 «otros convenios, conciertos o acuerdos» del Programa 492A «Consumo», del presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo para el ejercicio 2024, de acuerdo con el siguiente desglose:

Precio por hora de servicio	60,50 euros (IVA incluido)
Número de horas previstas por municipio	105 horas
Importe máximo por Ayuntamiento	6.352,50 euros (IVA incluido)
Número de municipios	0
<b>PRESUPUESTO TOTAL MUNICIPIOS ANEXO III</b>	<b>00,00 EUROS</b>

La aportación de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo se ajustará al efectivo coste de los trabajos certificados por los ayuntamientos, considerando el máximo del importe del convenio.

En caso de adherirse nuevas entidades locales a esta modalidad de prestación de servicio, se incrementará el importe total del convenio en la cuantía correspondiente. Las adhesiones están condicionadas a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el subconcepto 22809 «otros convenios, conciertos o acuerdos» del Programa 492A «Consumo» para el ejercicio correspondiente.

**ANEXO IV**
**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR  
DURANTE 150 HORAS AL AÑO MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

De conformidad con lo previsto en la cláusula segunda, apartado 3.d. del convenio, el servicio de información al consumidor en los municipios incluidos en este anexo estará atendido por la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid), durante 3 horas consecutivas, 1 día a la semana, a lo largo del periodo de vigencia del mismo, a excepción del mes de diciembre, en el que el servicio no se prestará las últimas dos semanas

**1. Municipios en los que se prestará el servicio de información al consumidor 150 h/año.**

-	-
---	---

**2. Condiciones económicas y financiación**

La Comunidad de Madrid aportará para el desarrollo del servicio de información al consumidor en los municipios incluidos en este anexo la cantidad máxima de 00,00 euros (IVA incluido), con cargo al subconcepto 22809 «otros convenios, conciertos o acuerdos» del Programa 492A «Consumo», del presupuesto de gastos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo para el ejercicio 2024, de acuerdo con el siguiente desglose:

Precio por hora de servicio	60,50 euros (IVA incluido)
Número de horas previstas por municipio	150 horas
Importe máximo por Ayuntamiento	9.075,00 euros (IVA incluido)
Número de municipios	0
<b>PRESUPUESTO TOTAL MUNICIPIOS ANEXO IV</b>	<b>00,00 EUROS</b>

La aportación de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo se ajustará al efectivo coste de los trabajos certificados por los ayuntamientos, considerando el máximo del importe del convenio.

En caso de adherirse nuevas entidades locales a esta modalidad de prestación de servicio, se incrementará el importe total del convenio en la cuantía correspondiente. Las adhesiones están condicionadas a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el subconcepto 22809 «otros convenios, conciertos o acuerdos» del Programa 492A «Consumo» para el ejercicio correspondiente.

**ANEXO V****ADENDA DE ADHESIÓN****CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID, A TRAVÉS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO, LA ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (ADICAE COMUNIDAD DE MADRID), Y LOS AYUNTAMIENTOS DE CANENCIA, CORPA, MONTEJO DE LA SIERRA, REDUEÑA Y SANTORCAZ, PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

D./D<sup>a</sup> .....  
en representación de (Entidad Local) .....

**DECLARO**

Que el (órgano competente).....  
de (Entidad Local) ..... ha acordado,  
con fecha ..... de ..... de ..... solicitar la adhesión al convenio de  
colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Hacienda y  
Empleo, la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos Cajas y Seguros de la Comuni-  
dad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid), y los ayuntamientos de Canencia, Corpa, Montejo  
de la Sierra, Redueña y Santorcaz, para implantar un sistema de información al consumidor, “mo-  
dalidad de(…)”

**MANIFIESTA**

La voluntad de (Entidad Local) ..... ,  
cuya representación ostenta, de adherirse expresamente a todas y cada una de las cláusulas del  
convenio mencionado y adquiere los compromisos contenidos en el mismo.

(Lugar y fecha)

(Antefirma y firma)

Los abajo firmantes aceptan la adhesión de la entidad solicitante al presente convenio.

LA CONSEJERA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO  
P.D. (Orden 03/12/2021)  
EL VICECONSEJERO  
DE ECONOMÍA Y EMPLEO

EL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN  
PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS  
DE BANCOS CAJAS Y SEGUROS  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID  
(ADICAE COMUNIDAD DE MADRID)

ANEXO VI

D. /D.<sup>a</sup> .....  
Alcalde/sa – Secretario/a del Ayuntamiento de .....

**CERTIFICA/HAGO CONSTAR:**

Que el servicio de información al consumidor prestado a este Ayuntamiento por .....  
..... [Nombre de la asociación de consumidores] .....,  
..... durante el mes de ..... de..... con un total de ..... días  
de servicio ( .....,....., y ... en horario de ... a ... horas) se ha llevado a cabo de forma satisfactoria y de plena conformidad con lo establecido en la cláusula segunda del convenio.

A efectos de dar cumplimiento a lo previsto en la cláusula séptima del convenio de colaboración firmado entre la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid, la .....[Nombre de la Asociación de consumidores .....  
y este Ayuntamiento para implantar un sistema de información y defensa al consumidor en el municipio, se firma el presente certificado en .....a, ..... de..... de .....

Fdo.: El Alcalde/Secretario del Ayuntamiento

(03/19.969/23)

