



**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID, A TRAVÉS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD, LA UNIÓN DE CONSUMIDORES EUROPEOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EUROCONSUMO) Y LOS AYUNTAMIENTOS DE BUITRAGO DEL LOZOYA, CENICIENTOS, RASCAFRÍA, ROZAS DE PUERTO REAL, VALDEMANCO, VALVERDE DE ALCALÁ Y VILLAVIEJA DEL LOZOYA, PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.**

**REUNIDOS**

**DE UNA PARTE:**

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, (BOCM nº 112, de 1 de septiembre). Actúa por delegación del consejero de Economía, Empleo y Competitividad, de acuerdo con lo previsto en la Orden de 19 de febrero de 2021, de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, 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.

**DE OTRA:**

Rosa María Romero de la Osa Gajate, en su condición de presidenta de la Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (Euroconsumo), con NIF G83570770 y domicilio social en calle Ferraz, 28 – 1º, izquierda, 28008 Madrid, en virtud de las facultades que le otorgan los estatutos de la entidad, de acuerdo con el nombramiento de fecha 23 de junio de 2017.

**Y DE OTRA:**

Tomás Fernández Vidal, Alcalde del Ayuntamiento de Buitrago del Lozoya, con N.I.F P-2802700-A, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por Acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 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.

Natalia Núñez Jiménez, Alcaldesa del Ayuntamiento de Cenicientos, con N.I.F P-2803700-J, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por Acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 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 Marcos García, alcalde del Ayuntamiento de la Villa de Rascafría, con N.I.F P-2812000-D, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por Acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 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.

Javier Vedia Abad, alcalde del Ayuntamiento de Rozas de Puerto Real, con N.I.F P-2812800-G, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por Acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 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.

Sylvia Déborah Molina Rodríguez, alcaldesa del Ayuntamiento de Valdemanco, con N.I.F P-2815800-D, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por Acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 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.

Gabino de Hago García, alcalde del Ayuntamiento de Valverde de Alcalá, con N.I.F P-2816600-G, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por Acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 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.

Aránzazu Reguera Carretero, alcaldesa del Ayuntamiento de Villavieja del Lozoya, con N.I.F P-2818200-D, cargo que ostenta en virtud del nombramiento por Acuerdo de la Junta Plenaria de esta entidad de fecha 15 de junio de 2019 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 de lo previsto en los artículos 38, 131 y en los números 11ª y 13ª 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, Empleo y Competitividad, en virtud de las atribuciones que en materia de consumo le confiere el 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 del 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.

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 el artículo 62, es función del Gobierno de la Comunidad de Madrid 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 y 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 concurra 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.** El Gobierno regional puso en marcha, en junio de 2018, la Estrategia para revitalizar los municipios rurales de la Comunidad de Madrid. Se trata de un conjunto de actuaciones planteadas de manera transversal por todas las consejerías dirigidas a incentivar y facilitar el arraigo poblacional en localidades rurales de menos de 2500 habitantes y mejorar la calidad de vida de las personas que en ellas viven. Una de las medidas a llevar a cabo por la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad



consiste en “*suscribir convenios de colaboración con los ayuntamientos para que ofrezcan servicios de información y defensa al consumidor, al igual que los municipios que disponen de OMIC propia*”.

En el marco de la colaboración necesaria entre el nivel autonómico y las entidades locales, la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad pretende potenciar 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 asociaciones de consumidores constituyen el conducto natural y más directo de participación de los ciudadanos 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 Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (EUROCONSUMO), que será la encargada de la atención directa a los ciudadanos mediante la prestación de la atención e información al consumidor.

Esta asociación de consumidores tiene entre sus fines estatutarios la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios y la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales. Y más en concreto, la protección del derecho a una indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos o su protección jurídica, administrativa y técnica en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión. Asimismo, forma parte del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid en representación 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 acuerdo de colaboración entre esta asociación de consumidores y la Comunidad de Madrid, para implantar un sistema de información al consumidor en sus localidades.

Mediante esta fórmula, 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 asociaciones de consumidores, que cuentan con experiencia acreditada y suficiente para prestar el servicio de información.

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

**VI.** Por otro lado, la pandemia mundial ocasionada por la COVID-19 y sus graves consecuencias en la Comunidad de Madrid, así como las medidas que puedan adoptar las autoridades competentes para hacer frente a la crisis sanitaria y prevenir la expansión de la enfermedad, ponen de manifiesto la necesidad de que, si bien la información al consumidor se prestará prioritariamente de forma presencial, se contemplen las modalidades de atención telefónica y telemática, para así, garantizar que todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid puedan tener acceso a un mismo nivel de protección en materia de consumo.

A estos efectos, se diseñan distintos escenarios en función de la evolución epidemiológica de la COVID-19 en la Comunidad de Madrid y los supuestos en los que el servicio se prestará a distancia, así como sus modalidades.

**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 entren en el ámbito de actuación de la Estrategia para revitalizar los municipios rurales de la Comunidad de Madrid puedan adherirse al presente convenio con posterioridad a su entrada en vigor si existe disponibilidad presupuestaria.

**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 los ayuntamientos de Buitrago del Lozoya, Cenicientos, Rascafría, Rozas de Puerto Real, Valdemanco, Valverde de Alcalá y



Villavieja del Lozoya, de manera que sea posible para los habitantes de la zona el correcto ejercicio de sus derechos como consumidores y usuarios.

La finalidad que se persigue con la suscripción de este convenio es desarrollar un marco de colaboración conjunta entre municipio, autonomía y asociación 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 población 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 tercera.

## **SEGUNDA. Escenarios de prestación del servicio de atención al consumidor y obligaciones de las partes.**

### 1. Escenarios de prestación del servicio:

En función de la situación epidemiológica y de las medidas que se puedan adoptar por las autoridades competentes para la prevención, contención y control de la pandemia causada por la COVID-19, se prevén distintos tipos de escenarios para la prestación del servicio de atención al consumidor:

- a. Escenario 1. Se mantiene la crisis sanitaria con ausencia de restricciones de acceso a las dependencias municipales en las que se ubique el servicio. La atención al consumidor se prestará de forma presencial, con las condiciones de acceso a las dependencias que dicten los protocolos dispuestos por las autoridades sanitarias y por el Ayuntamiento en el que se preste.
- b. Escenario 2. Las medidas adoptadas por las autoridades competentes imposibilitan que el servicio se preste de manera presencial en alguno de los municipios firmantes del convenio, o que los consumidores y usuarios de determinadas zonas de un municipio puedan acceder a las dependencias municipales en las que se preste. En este caso, 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.
- c. Escenario 3. Las autoridades decretan el fin de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y el servicio de atención al consumidor se presta de forma presencial.

### 2. Para garantizar el cumplimiento del objeto de este convenio, los ayuntamientos firmantes se comprometen a llevar a cabo las siguientes actuaciones:



- a. Notificar el escenario de aplicación a la prestación del servicio a la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, y a la asociación de consumidores.
  - b. Facilitar una ubicación, debidamente señalizada dentro de las dependencias municipales, donde pueda localizarse de forma diferenciada y permanente el servicio de información y defensa al consumidor.
  - c. Dotar a este servicio de información y defensa 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.
  - d. Garantizar una atención al público de tres horas semanales consecutivas, durante el tiempo de vigencia de este convenio, en las condiciones que dicte el escenario de aplicación.
  - e. Publicitar a través de los medios disponibles las distintas formas de acceso a la atención a distancia del servicio de atención al consumidor que le facilite la asociación de consumidores que lo preste.
  - f. Gestionar y tramitar las reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje 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 y Consumo.
  - g. Trabajar en coordinación con la Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid y los demás servicios locales de consumo, utilizando como herramientas de trabajo los protocolos normalizados y las aplicaciones informáticas que se les pudieran facilitar.
  - h. Remitir trimestralmente a la Dirección General de Comercio y Consumo, en el modelo facilitado por esta, las fichas de las actuaciones realizadas en ese periodo.
  - i. Presentar una memoria final anual relativa a las actuaciones llevadas a cabo por el ayuntamiento o mancomunidad en materia de consumo, indicando, entre otros extremos: número de reclamaciones, denuncias, solicitudes de arbitraje, consultas e informes, tramitados en virtud de la firma de este convenio.
  - j. Certificar mensualmente la correcta ejecución del servicio.
3. La Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (Euroconsumo), adquiere los siguientes compromisos:
- a. Proporcionar técnicos cualificados de la entidad para atender el servicio de información al consumidor, en las condiciones previstas en el escenario de aplicación y en los términos acordados con el ayuntamiento, durante tres

horas semanales consecutivas, donde los usuarios puedan plantear sus consultas y se les facilite información inmediata.

Si fuese necesario modificar el día de prestación del servicio por la asociación de consumidores, salvo causa de fuerza mayor, se comunicará con antelación suficiente al Ayuntamiento y a la Dirección General de Comercio y Consumo, a efectos de su difusión entre los consumidores. 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 ante la Dirección General de Comercio y Consumo una memoria explicativa de las circunstancias que han concurrido en el caso.

- b. En el supuesto de que se active el escenario 2 y no sea posible acceder a las dependencias habilitadas por el Ayuntamiento para la prestación del servicio de información al consumidor, dotar a los técnicos que presten la atención a distancia de los medios técnicos adecuados para llevarla a cabo.
  - c. Facilitar al ayuntamiento en el que se preste el servicio las distintas formas a través de las cuales los consumidores y usuarios del municipio puedan acceder a la atención a distancia. Asimismo, se deberán poner en conocimiento de la Dirección General de Comercio y Consumo para su difusión a través del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.
  - d. Codificar las consultas, reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje que se presenten los consumidores y usuarios, de conformidad con en el “Procedimiento Normalizado de Actuaciones en Materia de Consumo” aprobado por la Dirección General de Comercio y Consumo.
  - e. 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.
  - f. 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.
4. A su vez, la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, 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 consumidores y usuarios 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 sexta y en el anexo I de este convenio.
- d. Llevar a cabo la difusión del servicio de información al consumidor y de distintas formas de acceder a la atención a distancia 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 y Consumo.»

#### **TERCERA. Procedimiento de adhesión.**

Las entidades locales interesadas deberán, en primer lugar, remitir electrónicamente a la Dirección General de Comercio y Consumo la adenda de adhesión que figura como anexo II, acompañada de certificaciones, expedidas por el órgano municipal competente, relativas al nombramiento del 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 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, se procederá a la ratificación de la adenda por la Comunidad de Madrid y la asociación de consumidores.

#### **CUARTA. 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 de este convenio, que dependerán exclusivamente de la asociación de consumidores que los lleve a cabo.

#### **QUINTA. Difusión y Publicidad.**

En todas las actividades y en la publicidad que, a través de cualquier medio, pudieran efectuar las entidades locales o la asociación de consumidores en virtud de la firma del presente convenio, deberá hacerse constar la colaboración de la Comunidad de Madrid,



mediante la inclusión de su logotipo institucional que les será facilitado, a estos únicos efectos, por la Dirección General de Comercio y Consumo.

#### **SEXTA. Financiación y pago.**

La Comunidad de Madrid aportará para el desarrollo del presente convenio de colaboración, según se detalla en el anexo I, la cantidad total máxima de 6860,70 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, Empleo y Competitividad para el ejercicio 2021.

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), y 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 municipio, pudiendo utilizarse para ello el modelo que figura como anexo III.

En todo caso, el contenido mínimo de la certificación será el siguiente:

- a. Nombre y cargo del firmante.
- b. Denominación de la asociación 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.
- 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.

En caso de producirse cualquiera de las causas previstas para su término antes de la finalización de su vigencia, se liquidará el convenio de acuerdo al servicio efectivamente prestado que certifique el ayuntamiento.

De producirse la adhesión de alguna entidad local de acuerdo con lo previsto en la cláusula tercera, el importe del presente convenio se ampliará en la cuantía que corresponda 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.

Las adhesiones a este convenio están condicionadas a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Programa 492A «Consumo» de la Dirección General de Comercio y Consumo para el ejercicio correspondiente.



### **SÉPTIMA. 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.

### **OCTAVA. Incumplimiento de compromisos y obligaciones. 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 considera reiteración el incumplimiento injustificado del horario en tres o más días, consecutivos o no, en el mes.

### **NOVENA. Otras causas de resolución del convenio.**

Además de lo previsto en la cláusula octava, 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 los 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. Comisión de Seguimiento.**

Para el adecuado control y seguimiento del presente convenio, la Comunidad de Madrid, los municipios y la asociación de consumidores constituirán una Comisión de Seguimiento, integrada por un representante designado 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 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.

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.

#### **UNDÉCIMA. Vigencia del convenio.**

El presente convenio surtirá efectos a partir del día 1 de julio de 2021 y hasta el día 31 de diciembre de 2021, previa inscripción del mismo en el Registro de Convenios y Protocolos y su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, 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 unánimemente 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.

#### **DUODÉCIMA. Protección de Datos.**

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.

La asociación 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.

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.

#### **DECIMOTERCERA. *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.

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.

#### **DECIMOCUARTA. *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 40/2015, de 1 de octubre.

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 décima, 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 la presente adenda con los respectivos certificados electrónicos, considerándose firmada en Madrid, en la fecha en que se encuentre consignada la última firma de las partes.

EL CONSEJERO DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD  
P.D. (Orden 19/02/2021)  
El viceconsejero de Economía y  
Competitividad

Rodrigo Tilve Seoane

LA PRESIDENTA DE LA UNIÓN DE  
CONSUMIDORES EUROPEOS DE LA  
COMUNIDAD DE MADRID  
(EUROCONSUMO)

Rosa María Romero de la Osa Gajate

EL ALCALDE DE BUITRAGO DEL  
LOZOYA

Tomás Fernández Vidal

LA ALCALDESA DE CENICIENTOS

Natalia Núñez Jiménez

EL ALCALDE DE LA VILLA DE  
RASCAFRÍA

EL ALCALDE DE ROZAS DE  
PUERTO REAL

Santiago Marcos García

Javier Vedia Abad

LA ALCALDESA DE VALDEMANCO

EL ALCALDE DE VALVERDE DE  
ALCALÁ

Sylvia Déborah Molina Rodríguez

Gabino de Hago García



**Comunidad  
de Madrid**

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

LA ALCALDESA DE VILLAVIEJA  
DEL LOZOYA

Aránzazu Reguera Carretero

---

— ANEXO I —

**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID, A TRAVÉS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD, LA UNIÓN DE CONSUMIDORES EUROPEOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EUROCONSUMO) Y LOS AYUNTAMIENTOS DE BUITRAGO DEL LOZOYA, CENICIENTOS, RASCAFRÍA, ROZAS DE PUERTO REAL, VALDEMANCO, VALVERDE DE ALCALÁ Y VILLAVIEJA DEL LOZOYA, PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.**

De conformidad con lo previsto en las cláusulas segunda y sexta de este convenio, el servicio de información al consumidor estará atendido por la UNIÓN DE CONSUMIDORES EUROPEOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EUROCONSUMO), durante 3 horas consecutivas, un día al mes, a lo largo del periodo de vigencia del convenio.

La Comunidad de Madrid aportará para el desarrollo del presente convenio de colaboración la cantidad máxima de 6860,70 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, Empleo y Competitividad para el ejercicio 2021, de acuerdo con el siguiente desglose:

Precio por hora de servicio	54,45 euros (IVA incluido)
Número de horas previstas 1	18 horas
Importe máximo por Ayuntamiento	980,10 euros (IVA incluido)
Importe máximo para 7 entidades locales	6.860,70 euros (IVA incluido)

<sup>1</sup> (3 horas/mes durante 6 meses = 18 horas)

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

<b>TOTAL MÁXIMO CONVENIO</b>	<b>6.860,70 EUROS</b>
------------------------------	-----------------------

En caso de adherirse nuevas entidades locales, 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 —

**ADENDA DE ADHESIÓN**

**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID, A TRAVÉS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD, LA UNIÓN DE CONSUMIDORES EUROPEOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EUROCONSUMO) Y LOS AYUNTAMIENTOS DE BUITRAGO DEL LOZOYA, CENICIENTOS, RASCAFRÍA, ROZAS DE PUERTO REAL, VALDEMANCO, VALVERDE DE ALCALÁ Y VILLAVIEJA DEL LOZOYA, 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, Empleo y Competitividad, la Asociación Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (EUROCONSUMO) y los ayuntamientos de Buitrago del Lozoya, Cenicientos, Rascafría, Rozas de Puerto Real, Valdemanco, Valverde de Alcalá y Villavieja del Lozoya, para implantar un sistema de información al consumidor.

**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.

EL CONSEJERO DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
COMPETITIVIDAD  
P.D. (Orden 19/02/2021)  
EL VICECONSEJERO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

LA PRESIDENTA DE LA UNIÓN DE  
CONSUMIDORES EUROPEOS DE LA  
COMUNIDAD DE MADRID

— ANEXO III —

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

CERTIFICA:

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 sexta del convenio de colaboración firmado entre la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid, la .....[Nombre de la Asociación de consumidores]..... y este ayuntamiento para implantar un sistema de información al consumidor en el municipio, se firma el presente certificado en ..... a, .....de ..... de .....

Fdo.: El Alcalde/Secretario del Ayuntamiento