

Procediment per a l'acreditació de les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC). Consum. (969 / SIA: 210807)

Organisme

Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme

Estat

Obert

Termini de sol·licitud

Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

QUÈ ÉS I PER A QUÈ LI SERVEIX?

Desenvolupar el seu contingut i determinar el procediment que han de seguir les corporacions locals perquè, dins d'un absolut respecte al principi d'autonomia municipal consagrat en la Constitució, es garantisquen unes prestacions mínimes i de caràcter homogeni en la major part del territori de la Comunitat Valenciana.

REQUISITS

Les oficines hauran de:

- Tindre una ubicació adequada i estar ben senyalitzades. S'entendrà que ho estan si es troben en un lloc de fàcil accés per a tots els veïns de la localitat i s'identifiquen de forma que s'advertix fàcilment la seua existència i localització, i apareixen ben diferenciades de la resta de dependències municipals.
- Estar obertes al públic en jornada laboral ordinària durant un mínim de 25 hores setmanals.
- Disposar del personal tècnic adequat i recursos materials necessaris, per tal de complir les funcions que, amb caràcter mínim, s'assenyalen en l'art. 2 del Decret 181/1992, de 10 de novembre, del Govern Valencià, pel qual es regula la creació i acreditació de les oficines municipals d'informació al consumidor (DOGV núm. 1905, de 17/11/92).
- Que este personal es dedique exclusivament a funcions relacionades amb el consum.
- Tindre aprovada l'ordenança municipal reguladora dels servicis locals de consum.

INTERESSATS

Les corporacions locals de la Comunitat Valenciana.

OBSERVACIONS

* FUNCIONS MÍNIMES:

- Facilitar informació i assessorament als consumidors i usuaris respecte dels seus drets i la manera d'exercir-los. A este efecte haurà de comptar amb el personal necessari per mantindre este servici de forma contínua i permanent, i en conseqüència no podrà simultaniejar l'exercici d'esta funció amb altres que li impedisquen la seua permanència en l'oficina durant el temps en què, d'acord amb el que estableix anteriorment, es trobe oberta.
- Desenvolupar activitat inspectora amb personal propi o contractat a este efecte, diferent del que realitze les activitats d'informació, i d'acord amb les clàusules següents:
 - A més de les pròpies, es col·laborarà en les campanyes d'inspecció proposades per la Direcció General competent en matèria de Consum.
 - S'hauran de formalitzar un número determinat d'actes que s'establirà per a cada campanya en funció de la incidència del sector comercial que es tracte.
 - Les actes, com també la documentació que puga ser requerida per la Direcció General competent en matèria de consum, hauran de remetre's en el termini de deu dies des que finalitze la campanya.
- Atendre les consultes, reclamacions i denúncies dels consumidors i usuaris, anotant-les al registre corresponent.
- La mediació en els conflictes que puguen sorgir entre les parts, amb motiu de les relacions de consum. Esta

funció es durà a terme per l'OMIC abans de la seua remissió al Servei Territorial de consum sempre que ambdós parts siguen de la mateixa població o dels municipis amb OMIC.

*** DRETS DE LES OFICINES ACREDITADES:**

- Rebre ajuda tècnica i econòmica.
- Utilitzar els símbols i logotips d'identitat corporativa establits en el Manual d'Identitat Corporativa de les oficines municipals d'informació al consumidor de la Comunitat Valenciana, editat per la Direcció General competent en matèria de Consum i que serà facilitat per esta.

*** CAUSES DE REVOCACIÓ DE L'ACREDITACIÓ:**

- La Direcció General competent en matèria de Consum procedirà a revocar d'ofici l'acreditació concedida si té el coneixement, per comunicació expressa de la pròpia corporació, per la no-remissió de la certificació anual, o per qualsevol altre mitjà, que alguna oficina municipal acreditada ha deixat de complir amb els requisits necessaris per a l'acreditació. La revocació es realitzarà mitjançant una resolució motivada que serà comunicada a la interessada i enfront de la qual es podran interposar els corresponents recursos.
- Estes oficines hauran de deixar d'usar el logotip establert en el manual i retirar esta identificació de tots els seus suports.

NORMATIVA GENERAL

- [Normativa] Decret 181/1992, de 10 de novembre, del Govern Valencià, pel qual es regula la creació i acreditació de les oficines municipals d'informació al consumidor (DOGV núm. 1905, de 17/11/92).
- [Normativa] Ordre de 21 de gener de 1997, de la Conselleria de Sanitat i Consum, per la qual s'estableix el procediment per a l'acreditació de les oficines municipals d'informació al consumidor (DOGV núm. 2945, de 5/03/97).
- [Normativa] Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana (DOVCV núm. 6487 de 24/03/11).

DUBTES SOBRE LA TRAMITACIÓ TELEMÀTICA

Dubtes del tràmit

- [Formulari de consulta](#)

Problemes informàtics

- [Formulari de consulta](#)

SOL·LICITUD

TERMINI DE PRESENTACIÓ

Durant tot l'any.

FORMULARIS I DOCUMENTACIÓ

- Model de sol·licitud d'acreditació subscrit per l'alcalde/essa de la corporació.
- Certificat expedit per la secretaria de la corporació, que acredite les dades següents:
 - Tindre una ubicació adequada i estar degudament senyalitzats.
 - Estar oberts al públic en jornada laboral ordinària durant un mínim de 25 hores setmanals.
 - Disposar del personal tècnic adequat, dels recursos materials necessaris, i que eixe personal es dedique exclusivament a temes relacionats amb el consum, com:
 - a) Facilitar informació i assessorament als consumidors i usuaris respecte dels seus drets i la forma d'exercir-los.
 - b) Desenvolupar activitat inspectora amb personal propi o contractat amb esta finalitat, diferent del que realitze les activitats d'informació.

- c) Atendre les consultes, reclamacions i denúncies dels consumidors i usuaris, i anotar-les en els registres corresponents.
- d) La mediació en els conflictes que puguem sorgir entre les parts.

- Certificat de la secretaria de la corporació acreditativa de l'aprovació de l'ordenança municipal reguladora dels serveis de consum per part de l'òrgan competent.
- SOL·LICITUD D'ACREDITACIÓ D'OMIC (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F386>)
- CERTIFICACIÓ DE LA SECRETARIA DEL COMPLIMENT DELS REQUISITS EXIGITS PER A L'ACREDITACIÓ DE L'OMIC (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F387>)
- CERTIFICACIÓ DE LA SECRETARIA DEL MANTENIMENT DELS REQUISITS EXIGITS PER A L'ACREDITACIÓ DE L'OMIC (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F388>)

FORMA DE PRESENTACIÓ

Telemàtica

Las personas obligadas a relacionarse con la Generalitat a través de medios electrónicos, en los términos del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, así como los solicitantes que, no estando obligados a ello, opten por esta vía, presentarán las solicitudes telemáticamente a través de la sede electrónica de la Generalitat .

1. Per a presentar aquesta sol·licitud per mitjà de la tramitació telemàtica, la persona sol·licitant ha de disposar de signatura electrònica avançada: bé amb el certificat reconegut d'entitat (persones jurídiques), o bé amb el certificat reconegut per a ciutadans (persona física), compatible amb la plataforma telemàtica de la Generalitat (hi ha més informació respecte dels certificats admesos en la seu electrònica de la Generalitat, en https://sede.gva.es/va/sede_certificados).

En el cas d'utilitzar un certificat digital de persona física actuant en representació d'una persona jurídica, s'haurà d'inscriure prèviament en el Registre de Representants davant de la Generalitat per a la realització de tràmits per via telemàtica, la informació de la qual està disponible:

- En http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=17168&version=amp
- Y en http://regrep.accv.es/accv_repr/zonarep/index.html/

2. Si ja disposa d'un certificat digital podrà accedir a través de l'enllaç "Tramitar amb certificat" (que figura de color roig a l'inici d'aquest tràmit de la Guia PROP), accedireu al tràmit telemàtic, que us permetrà omplir el formulari web inicial, annexar la sol·licitud signada digitalment i fer la presentació telemàtica de tot això, de manera que obtindreu el justificant de registre corresponent.

3. Respecte als documents que s'ha d'annexar:

- En l'apartat "Impresos associats" (i en el mateix tràmit telemàtic) hi ha un model normalitzat amb buits per a omplir, que després d'omplir-lo S'HA DE SIGNAR DIGITALMENT. Per a fer-ho, l'autoritat certificadora de la Comunitat Valenciana ofereix un servei gratuït de signatura de documents PDF (aneu a <http://www.accv.es> per a obtenir més informació sobre aquest tema), tot i que hi ha més sistemes vàlids de signatura de documents PDF que podeu utilitzar.
- És recomanable que, en primer lloc, ompliu, signeu i guardeu electrònicament la sol·licitud en el vostre ordinador, de manera que posteriorment la pugueu incorporar en el pas corresponent del tràmit telemàtic. No obstant això, també ho podreu fer en aquest mateix pas.

4. Teniu més informació sobre la tramitació telemàtica en l'adreça següent:

http://www.gva.es/va/inicio/atencion_ciudadano/at_ciud_faq/at_ciud_faq_tramitacion

Reviseu la llista de preguntes freqüents detallades en l'adreça indicada per a veure si pot solucionar el seu problema. En

el cas que continue necessitant ajuda, per favor notifique-ho a través d'un dels següents correus electrònics en funció

del tipus de problema que es tracte:

- Per a consultes sobre el contingut del tràmit: prop@gva.es

- Per a incidències informàtiques: generalitat_en_red@gva.es

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=DGM_GEN&version=4&idioma=va&idProcGuc=969&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

ENLLAÇOS

· [Normativa] Ordre 21 de gener de 1997, de la Conselleria de Sanitat i Consum

http://www.docv.gva.es/datos/1997/03/05/pdf/1997_846874.pdf

· [Normativa] Vegeu Llei 1/2011, de 22 de març

http://www.docv.gva.es/datos/2011/03/24/pdf/2011_3372.pdf

· [Normativa] Decreto 181/1992, de 10 de novembre del Govern Valencià

http://www.docv.gva.es/datos/1992/11/17/pdf/1992_826411.pdf

TRAMITACIÓ

INFORMACIÓ DE TRAMITACIÓ

- Presentació de la documentació, de forma telemàtica exclusivament.

- Comprovada la documentació i en el cas que estiga incompleta, es notificarà a l'entitat sol·licitant a fi que s'esmene la falta o s'acompanye els documents perceptius en el termini de deu dies. Transcorregut este termini sense que s'haja produït l'esmena, s'entendrà que desistix de la seua petició i s'arxivarà sense més tràmit.

- Una vegada comprovat el compliment dels requisits, la Direcció General competent en matèria de consum resoldrà sobre l'acreditació mitjançant una resolució motivada contra la qual podrà interposar el recurs corresponent.

ÒRGANS TRAMITACIÓ

- Direcció General de Comerç, Artesania i Consum
C/ DE LA DEMOCRÀCIA, 77. CIUTAT ADMITIVA. 9 D'OCTUBRE-TORRE 2
46018 València (València/Valencia)
Tel.: 961209446
Fax.: 961209566
Web: cindi.gva.es/va/inicio

RESOLUCIÓ

OBLIGACIONS

Les oficines municipals d'informació al consumidor acreditades hauran de:

- Mantindre les condicions exigides per a obtindre l'acreditació, i comunicar en el termini d'un mes qualsevol modificació d'estes, i que puga originar la pèrdua d'esta acreditació.

- Remetre anualment a la Direcció General competent en matèria de consum abans del dia 31 de març, un certificat de la secretaria de la corporació en què es faça constar que continuen reunint els requisits necessaris per a l'acreditació, per mitjà de la presentació del model de certificació oficial.
- Junt amb el certificat anterior, adjuntar informació sobre el nombre de consultes i reclamacions que han sigut ateses i degudament registrades durant el passat exercici, així com una memòria de les campanyes d'inspecció realitzades durant el mateix període.
- En tot el seu material de papereria i senyalització es farà constar la llegenda "Acreditada per la Generalitat Valenciana".

OBSERVACIONS

La Resolució no posa fi a la via administrativa i contra ella podrà interposar-se un recurs d'alçada davant de la persona titular de la Conselleria competent en matèria d'indústria, en el termini d'un mes comptat des de l'endemà de la notificació, si l'acte fora expresse, o en qualsevol moment a partir de l'endemà a aquell en què es produïsquen els efectes del silenci administratiu, de conformitat amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

TERMINI MÀXIM RESOLUCIÓ

El termini màxim per a tramitar i resoldre els expedients serà de tres mesos, comptadors des de la data de presentació de la sol·licitud.

Transcorreguts tres mesos sense que es dicte resolució, els expedients quedaran desestimats.

ÒRGANS RESOLUCIÓ

- Direcció General de Comerç, Artesania i Consum
C/ DE LA DEMOCRÀCIA, 77. CIUTAT ADMTIVA. 9 D'OCTUBRE-TORRE 2
46018 València (València/Valencia)
Tel.: 961209446
Fax.: 961209566
Web: cindi.gva.es/va/inicio

ESGOTA VIA ADMINISTRATIVA

No