Procedimiento para la acreditación de las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC). Consumo. (969 / SIA: 210807)

Organismo

Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo

Estado

Abierto

Plazo de solicitud

Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ LE SIRVE?

Desarrollar su contenido y determinar el procedimiento a seguir por las corporaciones locales para que, dentro de un absoluto respeto al principio de autonomía municipal consagrado en la Constitución, se garanticen unas prestaciones mínimas y de carácter homogéneo en la mayor parte del territorio de la Comunitat Valenciana.

REQUISITOS

Las oficinas deberán:
- Tener una ubicación adecuada y estar debidamente señalizadas. Se entenderá que lo están si se encuentran en un lugar de fácil acceso para todos los vecinos de la localidad y se identifican de modo que se advierte fácilmente su existencia y localización, apareciendo debidamente diferenciadas del resto de dependencias municipales.
- Estar abiertas al público en jornada laboral ordinaria durante un mínimo de 25 horas semanales.
- Disponer del personal técnico adecuado y recursos materiales necesarios, a fin de cumplir las funciones que, con carácter mínimo, se señalan en el art. 2 del Decreto 181/1992, de 10 de noviembre, del Gobierno Valenciano, por el que regula la creación y acreditación de las oficinas municipales de información al consumidor (DOGV nº 1905, de 17/11/92).
- Que dicho personal se dedique exclusivamente a temas relacionados con el consumo.
- Tener aprobada la ordenanza municipal reguladora de los servicios locales de consumo.

INTERESADOS

Las corporaciones locales de la Comunitat Valenciana.

OBSERVACIONES

* FUNCIONES MÍNIMAS:
- Facilitar información y asesoramiento a los consumidores y usuarios respecto de sus derechos y el modo de ejercerlos. A tal efecto deberá contar con el personal necesario para mantener este servicio de forma continua y permanente, no pudiendo en consecuencia simultanear el desempeño de esta función con otras que le impidan su permanencia en la oficina durante el tiempo en que, de acuerdo con lo establecido anteriormente, se encuentre abierta.
- Desarrollar actividad inspectora con personal propio o contratado al efecto, distinto del que realice las actividades de información, y de acuerdo con las siguientes cláusulas:
· Además de las propias, se colaborará en las campañas de inspección propuestas por la Dirección General competente en materia de Consumo.
· Se deberán formalizar un número determinado de actas que se establecerá para cada campaña en función de la incidencia del setor comercial de que se trate.
· Las actas, así como la documentación que pueda ser requerida por la Dirección General competente en materia de consumo, deberá remitirse en el plazo de diez días desde que finalice la campaña.
- Atender las consultas, reclamaciones y denuncias de los consumidores y usuarios, anotándolos en el registro correspondiente.

- La mediación en los conflictos que puedan surgir entre las partes, con motivo de las relaciones de consumo. Esta función se llevará a cabo por la OMIC antes de su remisión al Servicio Territorial de consumo siempre que ambas partes sean de la misma población o de los municipios con OMIC.

* DERECHOS DE LAS OFICINAS ACREDITADAS:
- Recibir ayuda técnica y económica.
- Utilizar los símbolos y logotipos de identidad corporativa establecidos en el Manual de Identidad Corporativa de las oficinas municipales de información al consumidor de la Comunidad Valenciana, editado por la Dirección General competente en materia de Consumo y que será facilitado por ésta.

* CAUSAS DE REVOCACIÓN DE LA ACREDITACIÓN:
- La Dirección General competente en materia de Consumo procederá a revocar de oficio la acreditación concedida si tiene el conocimiento, por comunicación expresa de la propia corporación, por la no remisión de la certificación anual, o por cualquier otro medio, de que alguna oficina municipal acreditada ha dejado de cumplir con los requisitos necesarios para la acreditación. La revocación se realizará mediante resolución motivada que será comunicada a la interesada y frente a la que se podrán interponer los correspondientes recursos.
- Estas oficinas deberán dejar de usar el logotipo establecido en el manual y retirar esta identificación en todos sus soportes.

NORMATIVA GENERAL

· [Normativa] Decreto 181/1992, de 10 de noviembre, del Gobierno Valenciano, por el que regula la creación y acreditación de las oficinas municipales de información al consumidor (DOGV nº 1905, de 17/11/92).

· [Normativa] Orden de 21 de enero de 1997, de la Conselleria de Sanidad y Consumo, por la que se establece el procedimiento para la acreditación de las oficinas municipales de información al consumidor (DOGV nº 2945, de 5/03/97).

· [Normativa] Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana (DOVCV nº 6487 de 24/03/11).

DUDAS SOBRE LA TRAMITACIÓN TELEMÁTICA

Dudas del trámite

· Formulario de consulta

Problemas informáticos

· Formulario de consulta

SOLICITUD

PLAZO DE PRESENTACIÓN

Durante todo el año.

FORMULARIOS Y DOCUMENTACIÓN

- Modelo de solicitud de acreditación suscrito por el alcalde/alcaldesa de la corporación.

- Certificado expedido por la secretaría de la corporación, que acredite los siguientes datos:
· Tener una ubicación adecuada y estar debidamente señalizados.
· Estar abiertos al público en jornada laboral ordinaria durante un mínimo de 25 horas semanales.
· Disponer del personal técnico adecuado, de los recursos materiales necesarios, y que dicho personal se dedique exclusivamente a temas relacionados con el consumo, como:
a) Facilitar información y asesoramiento a los consumidores y usuarios respecto de sus derechos y el modo de ejercerlos.

b) Desarrollar actividad inspectora con personal propio o contratado al efecto, distinto del que realice las actividades de información.
c) Atender las consultas, reclamaciones y denuncias de los consumidores y usuarios, anotándolos en el registro correspondiente.
d) La mediación en los conflictos que puedan surgir entre las partes.

- Certificado de la secretaría de la corporación acreditativa de la aprobación de la ordenanza municipal reguladora de los servicios de consumo por el órgano competente.

· SOLICITUD DE ACREDITACIÓN DE OMIC (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F386)

· CERTIFICACIÓN DE LA SECRETARÍA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA OMIC (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F387)

· CERTIFICACIÓN DE LA SECRETARÍA DEL MANTENIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA OMIC (https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F388)

FORMA DE PRESENTACIÓN

Telemática

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. Para presentar esta solicitud mediante la tramitación telemática, la persona solicitante deberá disponer de firma electrónica avanzada: bien con el certificado reconocido de entidad (personas jurídicas), o bien con el certificado reconocido para ciudadanos (persona física), compatible con la plataforma telemática de la Generalitat (más información respecto a los certificados admitidos en la Sede Electrónica de la Generalitat en
https://sede.gva.es/es/sede_certificados).

En el caso de utilizar un certificado digital de persona física actuando en representación de una persona jurídica, se deberá inscribir previamente en el Registro de Representantes ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática, cuya información está 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 ya dispone de certificado digital podrá acceder a través del enlace "Tramitar con certificado" (que figura en color rojo al inicio de este trámite de la Guía Prop), accederá al trámite telemático, que le permitirá cumplimentar el formulario web inicial, anexar la solicitud firmada digitalmente y realizar la presentación telemática de todo ello, obteniendo el correspondiente justificante de registro.

3. Respecto a los documentos a anexar:
- En el apartado "Impresos Asociados" (además de en el propio trámite telemático) existe un modelo normalizado y rellenable, que tras cumplimentarse, DEBE FIRMARSE DIGITALMENTE. Para ello la autoridad certificadora de la Comunitat Valenciana ofrece un servicio gratuito de firma de documentos PDF (acuda a http://www.accv.es para más información al respecto), aunque hay más sistemas válidos de firma de documentos pdf que puede utilizar.

- Es recomendable que, en primer lugar, cumplimente, firme y guarde electrónicamente la solicitud en su ordenador, de modo que posteriormente pueda incorporarla en el paso correspondiente del trámite telemático. No obstante, también podrá hacerlo en ese mismo paso.

4. Dispone de más información sobre la tramitación telemática en la siguiente dirección:

http://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/at_ciud_faq/at_ciud_faq_tramitacion
Revise la lista de preguntas frecuentes detalladas en esa dirección para ver si puede solucionar su problema. En caso de que siga necesitando ayuda, por favor notifíquelo a través de uno de los siguientes correos electrónicos en función del tipo de problema de que se trate:
- Para consultas sobre el contenido del trámite: prop@gva.es
- Para incidencias informáticas: generalitat_en_red@gva.es

Acceso con autenticación

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

ENLACES

· [Normativa] Orden 21 de enero de 1997, de la Conselleria de Sanidad y Consumo

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

· [Normativa] Ver Ley 1/2011, de 22 de marzo

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

· [Normativa] Decreto 181/1992, de 10 de noviembre del Gobierno Valenciano

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

TRAMITACIÓN

INFORMACIÓN DE TRAMITACIÓN

- Presentación de la documentación, de forma telemática exclusivamente.

- Comprobada la documentación y en el caso de que esté incompleta, se notificará a la entidad solicitante a fin de que se subsane la falta o se acompañe los documentos perceptivos en el plazo de diez días. Transcurrido este plazo sin que se haya producido la subsanación, se entenderá que desiste de su petición y se archivará sin más trámite.

- Una vez comprobado el cumplimiento de los requisitos, la Dirección General competente en materia de consumo resolverá sobre la acreditación mediante resolución motivada contra la que podrá interponer el recurso correspondiente.

ÓRGANOS TRAMITACIÓN

- Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo
  C/ DE LA DEMOCRACIA, 77. CIUDAD ADVA. 9 DE OCTUBRE -TORRE 2
  46018 València (València/Valencia)
  Tel.: 961209446
  Fax.: 961209566
  Web: cindi.gva.es/

RESOLUCIÓN

OBLIGACIONES

Las oficinas municipales de información al consumidor acreditadas deberán:

- Mantener las condiciones exigidas para obtener la acreditación, comunicando en el plazo de un mes cualquier modificación de las mismas, y que pueda originar la pérdida de esta acreditación .

- Remitir anualmente a la Dirección General competente en materia de consumo antes del día 31 de marzo, una

certificación de la secretaría de la corporación en la que se haga constar que siguen reuniendo los requisitos necesarios para la acreditación, mediante la presentación del modelo de certificación oficial.

- Junto con la certificación anterior, adjuntar información sobre el número de consultas y reclamaciones que han sido atendidas y debidamente registradas durante el pasado ejercicio, así como una memoria de las campañas de inspección realizadas durante el mismo periodo.

- En todo su material de papelería y señalización se hará constar la leyenda "Acreditada por la Generalitat Valenciana".

OBSERVACIONES

La Resolución no pone fin a la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso de alzada ante la persona titular de la Conselleria competente en materia de industria, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación, si el acto fuera expreso, o en cualquier momento a partir del día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo, de conformidad con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

PLAZO MÁXIMO RESOLUCIÓN

El plazo máximo para tramitar y resolver los expedientes será de tres meses contados desde la fecha de presentación de la solicitud.

Transcurridos tres meses sin que se dicte resolución, los expedientes quedarán desestimados.

ÓRGANOS RESOLUCIÓN

- Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo
  C/ DE LA DEMOCRACIA, 77. CIUDAD ADVA. 9 DE OCTUBRE -TORRE 2
  46018 València (València/Valencia)
  Tel.: 961209446
  Fax.: 961209566
  Web: cindi.gva.es/

AGOTA VÍA ADMINISTRATIVA

No