

DISPOSICIONES GENERALES

DEPARTAMENTO DE SANIDAD Y CONSUMO

3830

DECRETO 159/2011, de 12 de julio, de estructura y organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Mediante la Ley 9/2007, de 29 de junio, se creó Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, como un organismo autónomo administrativo adscrito al Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de consumo, con el objetivo de definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.

Dicho organismo materializa las cada vez más crecientes demandas sociales en el ámbito de la protección de las personas consumidoras, dado que supone el reforzamiento de la capacidad para atender dichas exigencias sociales.

Además, el carácter transversal de la materia de consumo y la vinculación con múltiples áreas de actuación del Gobierno, refuerza aún más la necesidad de su carácter independiente con respecto a las áreas del Gobierno.

Para atender dichas funciones, el artículo 11 del citado texto legal remite al Gobierno, a propuesta del titular del Departamento competente en materia de consumo, para determinar, por Decreto, la estructura y organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Es pues ésta la fundamentación básica de la presente norma, que organiza y estructura en distintas unidades las funciones del Instituto Vasco de Consumo.

La aprobación de este Decreto y el comienzo de la actividad de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo supondrá el fin de la situación provisional recogida en la disposición transitoria segunda del Decreto 579/2009, de 3 de noviembre, de estructura orgánica y funcional del Departamento de Sanidad y Consumo.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Sanidad y Consumo, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 12 de julio de 2011,

DISPONGO:

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.— Naturaleza, clasificación y régimen jurídico.

1.— De conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, el mismo se configura como organismo autónomo administrativo adscrito al Departamento de Sanidad y Consumo.

2.– Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines. Su actuación se rige por lo establecido en el Decreto Legislativo 1/1997, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes sobre los Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco y en las demás disposiciones aplicables a los Organismos Autónomos Administrativos de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 2.– Funciones.

Las funciones de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo son las señaladas en los artículos 3 y 4 de la Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, que comprenden:

a) Orientar, formar e informar a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y la forma de ejercerlos y difundir su conocimiento, a fin de que sean tenidos en cuenta y respetados por todos aquellos que intervengan en el mercado, así como por aquellos a los que dichos derechos puedan afectar directa e indirectamente en relación con los bienes y servicios. Todo ello con especial atención a los colectivos especialmente protegidos, con necesidades específicas.

b) Promover y llevar a cabo los estudios necesarios y la evaluación de las dinámicas de consumo, con el objetivo de fijar los instrumentos y los procedimientos que permitan a las personas consumidoras y usuarias elegir mejor los productos y servicios más adecuados a sus necesidades y exigencias.

c) Velar por que los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias incorporen la información, conseguir los niveles de seguridad legalmente exigibles y establecer campañas de prevención dirigidas especialmente a evitar el fraude, la información que induzca a error o esté incompleta, la publicidad engañosa y la utilización de cláusulas abusivas, incorporando cláusulas necesarias y obligatorias.

d) Potenciar y fomentar el desarrollo de las asociaciones y entidades de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, y colaborar activa y económicamente con las asociaciones en el ejercicio de las funciones de asesoramiento, defensa e información, especialmente respecto a las personas con necesidades específicas.

e) Fomentar las prácticas de un consumo socialmente y ecológicamente sostenible, en especial el consumo de productos y servicios respetuosos con el medio ambiente.

f) Promover la educación de la juventud en los hábitos del consumo responsable, proponiendo a los organismos competentes la adopción de programas de educación para el consumo en los distintos grados de la enseñanza.

g) Fomentar el consumo de productos ecológicos y promover la oferta de productos provenientes del comercio justo y solidario.

h) Firmar acuerdos y convenios de colaboración en materia de formación y asesoramiento con las organizaciones empresariales y profesionales más representativas de cada sector de actividad económica, dirigidos de manera especial a las empresas comerciales y a las personas consumidoras y usuarias, en el ámbito de los objetivos y las funciones del Instituto.

i) Relacionarse y cooperar con todas las administraciones públicas para avanzar en la mejora de los derechos y la protección de las personas consumidoras y usuarias.

j) Cooperar con las administraciones locales que ejerzan competencias en materia de consumo, potenciar el despliegue de las oficinas municipales de información del consumidor, asesorarles en todo lo que sea necesario para el mejor ejercicio de las funciones, y suscribir convenios de colaboración para compartir la dotación de las mejores técnicas y materiales para el cumplimiento de sus finalidades.

k) Potenciar la mediación y el arbitraje como herramientas para la resolución de conflictos en materia de consumo, organizando el funcionamiento de la Junta Arbitral de Euskadi.

l) Ejercer las competencias de inspección y sanción en el ámbito del consumo, de acuerdo con las disposiciones vigentes.

m) Impulsar la protección legal efectiva de las personas consumidoras y usuarias, iniciando las acciones judiciales pertinentes y personándose en las que se refieren a asuntos que merecen especial atención por razón de la trascendencia de los derechos que hay que proteger o de la alarma social que generan.

n) Elaborar las propuestas de disposiciones relacionadas con todas las materias que pueden afectar a las personas consumidoras y usuarias, e informar sobre las que hagan otras administraciones en este ámbito.

ñ) Emitir informe preceptivo a todas aquellas disposiciones y normas que afecten o puedan afectar a las personas consumidoras y usuarias.

o) Ejercer todas las demás funciones que le sean encomendadas legalmente con relación a la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 3.– Órganos de gobierno.

1.– Los órganos de gobierno y sus funciones son, conforme a lo establecido en los artículos 5 y siguientes de la Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, los correspondientes a la Presidencia, el Consejo de Dirección y la Dirección.

2.– Las funciones de la Presidencia son:

a) Ejercer la más alta representación y la máxima dirección del Instituto.

b) Convocar y presidir las reuniones del Consejo de Dirección.

c) Velar por el cumplimiento de los objetivos asignados al Instituto.

d) Informar al Gobierno y al Parlamento, cuando le sea requerido, de las actuaciones llevadas a cabo por el Instituto.

e) Proponer al Consejo de Dirección los planes generales y los programas de actuación, así como los convenios de colaboración y cooperación que sea preciso establecer con otros organismos y entidades.

3.– Las funciones del Consejo de Dirección son:

a) Aprobar el reglamento de régimen interior.

b) Aprobar los programas de actuación anuales y efectuar su seguimiento.

c) Aprobar los anteproyectos de presupuestos del Instituto.

d) Aprobar las cuentas y la memoria anuales.

e) Debatir todas las cuestiones relacionadas con la política de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, por iniciativa de la Presidencia, de la dirección o de los miembros del Consejo.

f) Ser informado sobre las propuestas de disposiciones de carácter general impulsadas por el Instituto y debatirlas.

g) El Consejo de Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá crear grupos de trabajo temporal o permanente e impulsar la creación de órganos asesores y consultivos y comisiones interdepartamentales, con la finalidad de estudiar cuestiones y formular propuestas relacionadas con la protección de la persona consumidora. La composición, funciones y régimen de sesiones deberán ser especificados en cada caso por el Consejo de Dirección.

4.– Las funciones de la Dirección son:

a) Dirigir el Instituto y hacer cumplir y ejecutar los acuerdos del Consejo de Dirección.

b) Impulsar y supervisar las actuaciones del organismo y de sus comisiones y ponencias.

c) Dirigir, ordenar, planificar, coordinar y programar los mecanismos de control de la aplicación de la normativa sobre disciplina del mercado y defensa de las personas consumidoras y usuarias, y programar los mecanismos de resolución arbitral de conflictos.

d) Impulsar la elaboración de disposiciones de carácter general dirigidas a la orientación y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

e) Elaborar los anteproyectos de presupuestos del Instituto y preparar la memoria anual relativa a las actividades del Instituto.

f) Administrar y gestionar los recursos económicos, así como ordenar y autorizar gastos y pagos.

g) Ejercer la dirección superior del personal del Instituto.

h) Imponer las sanciones administrativas que correspondían al director o directora competente en materia de consumo de acuerdo con el artículo 63.1 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

i) La representación legal ordinaria del Instituto, tanto judicial como extrajudicial.

j) Ejercer cualquier otra función delegada por la Presidencia y las que le atribuyan las disposiciones vigentes.

k) Dar cuenta ante el Consejo de Dirección de las acciones y actividades realizadas.

CAPÍTULO II ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DE GESTIÓN

Artículo 4.– Unidades.

De la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo dependerán las siguientes unidades administrativas:

a) Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación.

b) Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje.

c) Unidad de Inspección y Control de Mercado.

d) Unidad de Servicios Generales.

Artículo 5.– Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación.

Son funciones de la Unidad de Planificación, Información y Formación las siguientes:

a) En materia de Planificación y Estudios:

1.– La preparación de un Plan Anual que contenga las principales actividades a realizar en las diferentes áreas del organismo.

2.– La Propuesta de Balance de las actividades realizadas.

3.– Elaboración y difusión de estudios, análisis y encuestas sobre productos y servicios ofrecidos a los consumidores.

4.– La realización de estudios técnicos y encuestas sobre las dinámicas y los hábitos de consumo.

5.– La gestión del registro de organizaciones de consumidores y demás entidades relacionadas con el Instituto.

b) En materia de Información:

1.– La gestión de la página web y de la intranet del Instituto.

2.– La elaboración supervisión y distribución de publicaciones y material divulgativo dirigido a los consumidores.

3.– El acopio, gestión y organización de la documentación especializada en consumo y su banco de datos, y el soporte documental a organismos que trabajen en el ámbito del consumo.

4.– La información a los consumidores a través de los medios de comunicación, participación en ferias y otras manifestaciones públicas.

c) En materia de Formación:

1.– El diseño, la elaboración y el desarrollo de acciones formativas dirigidas a centros de educación y de formación.

2.– El diseño, la elaboración, y el desarrollo de cursos de formación, seminarios y charlas dirigidos a un consumidor o consumidora responsable.

3.– La programación y organización de cursos, seminarios y jornadas de formación dirigidos a los profesionales del mundo del consumo y los agentes económicos.

4.– La gestión de los Centros de Formación Permanente.

d) En materia de Comunicación:

1.– La coordinación y ejecución de las actuaciones necesarias para la proyección pública del Instituto.

2.– La coordinación de las actuaciones de comunicación y campañas de difusión que realice el Instituto.

3.– Las acciones para la implantación y ejecución del Plan de comunicación externa del Instituto.

4.– La difusión de los resultados de los diferentes programas y campañas de inspección, información y formación.

e) La gestión y seguimiento de convenios, ayudas y subvenciones a entidades, relacionadas con las materias de esta unidad.

f) Aquellas otras funciones no explicitadas y que le puedan ser asignadas por la Dirección por pertenecer a la misma área operativa atribuida a la unidad administrativa.

Artículo 6.– La Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje.

Son funciones de la Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje las siguientes:

a) En materia de Reclamaciones y Mediación:

1.– La orientación y el asesoramiento a los consumidores sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos.

2.– La coordinación de la organización y el funcionamiento de los servicios de información a las personas consumidoras, ya sea de forma personal, telefónica, telemática o por cualquier otro medio que se establezca.

3.– La coordinación de la resolución de las reclamaciones presentadas fijando criterios de actuación por sectores y tipología de reclamaciones.

4.– La realización de protocolos de actuación en crisis consumeristas que afecten a un número importante de personas consumidoras y usuarias para dar pautas a seguir.

5.– La coordinación de todas las relaciones con las oficinas municipales de consumo y con las asociaciones de consumidores para lograr una actuación lo más homogénea posible y para aunar esfuerzos para la protección y defensa de las personas consumidoras.

6.– El impulso y coordinación de la mediación como medio para poner fin a los conflictos mediante el acuerdo entre la empresa y la persona consumidora.

7.– La realización de protocolos de mediación que sirvan para que los técnicos de consumo la realicen con mayor eficacia y seguimiento de las mediaciones realizadas para incrementar los porcentajes de acuerdo.

8.– La supervisión de las reclamaciones presentadas para comprobar que se de una satisfacción al ciudadano tanto en su pretensión como en el tiempo de respuesta.

b) En materia de Arbitraje de Consumo:

1.– La gestión y administración del arbitraje de consumo impulsando los trámites necesarios, convocando los árbitros y dando soporte a los colegios arbitrales.

2.– Las actuaciones de mediación respecto de las controversias relacionadas con el arbitraje de consumo.

3.– Las relaciones con los sectores empresariales y con las personas consumidoras y asociaciones que representan a las mismas.

4.– La formalización de la firma de convenios arbitrales entre personas consumidoras y usuarias y las que produzcan, suministren o faciliten bienes o servicios.

5.– La elaboración y el mantenimiento del censo de empresas que se adhieren a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi controlando la entrega y uso de los distintivos oficiales.

6.– El impulso de la adhesión de empresas y entidades a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

7.– La relación con otras administraciones públicas y juntas arbitrales para coordinar y unificar los criterios de tramitación de reclamaciones.

8.– El desarrollo de la función de secretario de los colegios arbitrales.

c) La gestión y seguimiento de convenios, ayudas y subvenciones a entidades, relacionadas con las materias de esta unidad.

d) Aquellas otras funciones no explicitadas y que le puedan ser asignadas por la Dirección por pertenecer a la misma área operativa atribuida a la unidad administrativa.

Artículo 7.– La Unidad de Inspección y Control de Mercado.

Son funciones de la Unidad de Inspección y Control de Mercado las siguientes:

a) La programación de las campañas de inspección, su seguimiento y su evaluación.

b) La coordinación y la ejecución de instrucciones y protocolos en materia de inspección y control.

c) La realización de los informes finales de las campañas de inspección y la propuesta de actuaciones derivadas de aquéllas.

d) La coordinación de la inspección y red de alerta, tanto a nivel de los Servicios Territoriales como con respecto a las administraciones locales y otras administraciones con competencias en la materia.

e) La dirección de la red de alerta de seguridad de productos.

f) La propuesta para la declaración de un producto como inseguro.

g) La propuesta de las medidas cautelares necesarias para garantizar la seguridad general de los productos.

h) La gestión y seguimiento de convenios, ayudas y subvenciones a entidades, relacionadas con las materias de esta unidad.

i) Aquellas otras funciones no explicitadas y que le puedan ser asignadas por la Dirección por pertenecer a la misma área operativa atribuida a la unidad administrativa.

Artículo 8.– La Unidad de Servicios Generales.

Las funciones de la Unidad de Servicios Generales son las siguientes:

a) En materia de Administración y Gestión:

1.– La gestión de la organización y el funcionamiento administrativo del Instituto.

2.– La elaboración del anteproyecto del presupuesto de ingresos y gastos anuales y el seguimiento de la ejecución, modificaciones presupuestarias y cuenta de liquidación del presupuesto.

3.– La gestión y coordinación del régimen económico, la contabilización del gasto público y la gestión presupuestaria del Instituto.

4.– La gestión de los pagos e ingresos, las liquidaciones de las obligaciones fiscales y el control de la tesorería.

5.– La gestión del patrimonio y la gestión de los medios necesarios de carácter general para el funcionamiento del Instituto.

6.– La contratación de todo tipo de suministros, obras, consultoría y asistencia técnica y de servicios.

7.– La tramitación de convenios, ayudas y subvenciones a organismos, entidades y organizaciones.

8.– La gestión de personal del Instituto.

9.– La gestión, establecimiento y mantenimiento de procedimientos de gestión interna y soporte informático para proporcionar a las distintas unidades y servicios los instrumentos necesarios para una mejora permanente en la calidad de los servicios prestados por el Instituto.

b) En materia de Asesoría Jurídica:

1.– El asesoramiento jurídico al propio Instituto, a organizaciones de personas consumidoras y a las oficinas municipales de información a las propias personas consumidoras en materia de consumo.

2.– La elaboración de proyectos de disposiciones necesarios para el desarrollo y actualización de la legislación general en defensa de las personas consumidoras y usuarias.

3.– El estudio e informe de proyectos legislativos y normas que afecten al ámbito de actuación del Instituto.

4.– La instrucción y tramitación de expedientes sancionadores en orden a corregir las infracciones detectadas en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

c) Aquellas otras funciones no explicitadas y que le puedan ser asignadas por la Dirección por pertenecer a la misma área operativa atribuida a la unidad administrativa.

Artículo 9.– Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

1.– Se adscribe a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, establecida en el Acuerdo suscrito con el Instituto Nacional del Consumo al amparo del Real Decreto 836/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de Consumo.

2.– La Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje del Instituto actuará en apoyo de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

3.– Los cargos de Presidente y Secretario de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi serán designados por el Presidente del Instituto entre el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 10.– Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi.

1.– Se adscribe a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi, regulada en los artículos 35 y 36 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de

Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, y en el Decreto 231/1985, de 9 de julio, sobre la Comisión Consultiva de Consumo.

2.– La Comisión Consultiva de Consumo, además del resto de funciones que le corresponden de acuerdo con la normativa que la regula, ejercerá la función consultiva recogida en el artículo 2.º de este Decreto, consistente en emitir informe preceptivo a todas aquellas disposiciones y normas que regulen materias que afecten o puedan afectar a los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

CAPÍTULO III SEDE Y ESTRUCTURA TERRITORIAL

Artículo 11.– Sede.

Las unidades estructurales establecidas en el presente Decreto radicarán en la sede de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, que por su Ley de creación se concreta en Vitoria-Gasteiz, lugar donde radica la sede central del Gobierno Vasco.

Artículo 12.– Estructura territorial.

1.– Se crean los servicios territoriales de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, que dependen jerárquicamente de la Dirección del Instituto.

2.– Las funciones de dichos servicios territoriales de consumo serán las siguientes:

- a) Atención de consultas y asesoramiento a las personas consumidoras.
- b) Atención y mediación de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias.
- c) Tramitación de las denuncias en materia de consumo.
- d) Realización de campañas de control de mercado.
- e) Gestión de la red de alerta de productos inseguros.
- f) Propuesta de inicio, instrucción y tramitación de expedientes sancionadores.
- g) Aquellas otras funciones no explicitadas y que le puedan ser asignadas por la Dirección por pertenecer a la misma área operativa atribuida al servicio territorial.

3.– El personal de los servicios territoriales asignado a tales funciones dependerá orgánica y funcionalmente de la Dirección del Instituto.

DISPOSICIÓN ADICIONAL.– Inicio de actividades del Instituto.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo iniciará sus actividades el 1 de septiembre de 2011.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Se deroga el Decreto 120/1994, de 8 de marzo, de adscripción de la Junta Arbitral de Consumo del País Vasco y de creación del servicio administrativo de apoyo.

martes 2 de agosto de 2011

DISPOSICIÓN FINAL.– Entrada en vigor.

Este Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 12 de julio de 2011.

El Lehendakari,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

El Consejero de Sanidad y Consumo,
JAVIER RAFAEL BENGOA RENTERÍA.