

**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE O INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO E ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES E USUARIOS EN MARCHA CONUMAR PARA A PROMOCIÓN E O DESENVOLVEMENTO DE ACTUACIÓNS DE ATENCIÓN E RESOLUCIÓN DAS RECLAMACIÓNS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DOS CONSUMIDORES A TRAVÉS DA MEDIACIÓN E A ARBIRAXE, NA OFICINA COA QUE CONTA NA LOCALIDADE DE MONFORTE DE LEMOS.**

En Santiago, a 15 de marzo de 2016.

#### **REUNIDOS**

DUNHA PARTE: O INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO, e no seu nome, a súa presidenta, ,actuando no exercicio do seu cargo e en función das atribucións que lle confire o artigo 7 da Lei 8/1994, do 30 de decembro, de creación do Instituto Galego de Consumo, en relación co artigo 1.2 do citado texto legal e o punto segundo do Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 27 de marzo de 1991, publicado por resolución da Consellería de Economía e Facenda do 8 de abril do mesmo ano (DOG nº 82 do 30 de abril de 1991). Autorizada para a sinatura do presente convenio pola comisión executiva do Consello de Dirección do Instituto Galego de Consumo do día 15 de febreiro de 2016.

DA OUTRA, A ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES E USUARIOS EN MARCHA CONUMAR , representada pola sua presidenta, , nomeada por elección da nova Xunta Directiva elixida na Asemblea Xeral Extraordinaria celebrada o día 24 de xuño de 2015, actuando no exercicio do seu cargo, en virtude das atribucións que lle confiren os artigos 15 e 22 dos seus Estatutos

Ambos comparecentes actúan, como queda reflectido, en nome das súas respectivas entidades, e de mutuo acordo conveñen as seguintes estipulacións e declaracións

### **EXPOÑEN**

Primeiro.- Que o Instituto Galego de Consumo é un organismo autónomo adscrito organicamente á Consellería de Economía e Industria que, de acordo coa Lei 8/1994, do 30 de decembro, desenvolve unha ampla gama de fins relativos á información, formación, promoción e, en definitiva, á protección do consumidor e usuario, de acordo co establecido no Estatuto de Autonomía de Galicia e a disposición adicional segunda da Lei2/2012, do 28 de marzo, de protección das persoas consumidoras e usuarias. Entre os mencionados fins, atópase o de cooperación coas Asociacións de consumidores.

Segundo.- Que a Asociación de Consumidores e Usuarios en Marcha Conumar ( en adiante CONUMAR) constitúese como unha asociación de consumidores sen ánimo de lucro con ámbito de actuación en toda a Comunidade Autónoma de Galicia e que de acordo cos seus Estatutos ten como funcións a de negociar e asinar Convenios de Colaboración con outras entidades sempre que non se vulneren as prohibicións legais e estatutarias establecidas. Dita Asociación goza de unha contrastada experiencia na defensa dos consumidores figurando inscrita no Rexistro de Organizacións de Consumidores e Usuarios de Galicia dende o ano 2001.

Dita asociación , según datos do Rexistro de Organizacións de Consumidores e Usuarios de Galicia, entre as oficinas de atención ao consumidor coas que conta, ten unha na localidade de Monforte de Lemos aberta no ano 2010.

Terceiro.- Que é un obxectivo do Instituto Galego de Consumo apoiar e colaborar coas organizacións de consumidores con contrastada experiencia na defensa dos consumidores, para promover o desenvolvemento de actuacións, servizos e procedementos de atención, información e mediación nos distintos eidos do dereito de protección dos consumidores, impulsando as actividades que por parte destas entidades poidan redundar nunha maior esixencia dos seus dereitos polos consumidores e nunha maior protección dos mesmos.

Cuarto.- Ante a diminución dos orzamentos do IGC e co obxectivo de abarcar ó maior número de consumidores posibles cos recursos económicos existentes, o Instituto Galego de Consumo optou por levar a cabo accións consistentes na celebración de convenios de colaboración coas tres federacións de consumidores existentes en Galicia e asociacións de consumidores de ámbito autonómico con representación no Consello Galego de Consumidores e Usuarios , como máximo órgano de representación dos intereses dos consumidores. Con estas accións, ó estar ditas organizacións constituídas por asociacións de consumidores de distintos ámbitos e diferentes localidades, lógrase chegar a un maior número de consumidores e unha maior dispersión das accións ó longo da xeografía galega co fin de conseguir unha atención distribuída equitativamente .

Coa sinatura destes convenios e analizadas as asociacións que integran ditas organizacións , conséguese achegar, a través das súas oficinas, os servizos de atención aos consumidores, ás sete grandes cidades de Galicia e ás localidades de ámbito rural das provincias de A Coruña, Ourense e Pontevedra, onde existen oficinas abertas das mesmas. A única provincia con una asociación autonómica que teña sede no ámbito rural que quedaría sen accións por parte deste Instituto Galego de Consumo sería a provincia de Lugo, pois a asociación autonómica Conumar ten a súa sede na localidade de Monforte de Lemos. Esta asociación é de ámbito autonómico e non se

encontra integrada en ningunha das federacións de consumidores nin forma parte do Consello Galego de Consumidores e Usuarios, polo que sería a única oficina, no ámbito rural integrante do grupo de federacións ou asociacións de ámbito autonómico, que quedaría sin poder obter os beneficios da subvención do IGC e os consumidores e usuarios de dita comarca quedarían mais desprotexidos.

Quinto.- Que de acordo co anterior e coas características, experiencia e especialización de CONUMAR, é un obxectivo do Instituto Galego de Consumo apoiar actuacións e procedementos de atención, información, asesoramento e mediación no eido dos dereitos dos consumidores .

Sexto.- Que de conformidade co disposto no artigo 26.2 a) da Lei 9/2007, de 13 de xuño, de subvencións de Galicia, concorren na sinatura do presente convenio razóns de interese público xa que se está a impulsar por parte do Instituto Galego de Consumo unha actividade de interese xeral tal e como é a expansión de actuacións, servizos e procedementos de atención, información e mediación nos distintos eidos do dereito de protección dos consumidores. Ao mesmo tempo, e segundo o devandito artigo non é posible promover a concorrência xa que a actuación do IGC vai dirixida a asociacións autonómicas con sedes no ámbito rural da provincia de Lugo que non estean integradas en ningunha federación de consumidores e non formen parte do Consello Galego de Consumidores e Usuarios de Galicia e que gocen dunha contrastada experiencia neste campo do consumo. Así, dada a especificidade das características que debe cumprir a entidade, a súa antigüidade no Rexistro de Asociacións o que lle otorga unha contrastada experiencia no campo e a súa dispersión e presenza no ámbito rural da provincia de Lugo , cúmprese con aquel requisito de xustificación da non concorrência.

Sétimo.- Que a necesidade de establecer mecanismos de coordinación e

colaboración tendentes a potenciar a defensa do consumidor en todos os campos nos que se desenvolve a acción, tanto da Administración Autonómica como das Organizacións de Consumidores, no ámbito das competencias propias de cada unha delas, vai a determinar a subscripción do presente Convenio, conforme ás seguintes:

## CLÁUSULAS

### **Primeira.- Obxecto.**

O presente convenio ten por obxecto establecer as bases de colaboración, cooperación e coordinación entre o Instituto Galego de Consumo e CONUMAR ( con sede en Monforte de Lemos) para promover o desenvolvemento de actuacións en materia de atención e resolución das reclamacións dos consumidores galegos a través da mediación e a arbitrase de consumo, como paso previo á súa resolución ou, no seu caso, a tramitación posterior ó órgano encargado de resolver.

### **Segunda.- Compromisos do IGC.**

O compromiso do IGC neste convenio límitase a facer a achega dos fondos públicos a cambio do desenvolvemento das actividades de actuación obxecto deste convenio por CONUMAR nas que está presente un interese público como é promover o desenvolvemento de actuacións en materia de atención e resolución das reclamacións dos consumidores galegos a través da mediación e a arbitrase de consumo, como paso previo á súa resolución ou, no seu caso, a tramitación posterior ó órgano encargado de resolver

### **Terceira.- Compromisos de CONUMAR.**

1.- CONUMAR prestara o servizo especificado no apartado 2 desta cláusula a

tódolos consumidores que o demanden na súa oficinas de atención ó público na localidade de Monforte de Lemos.

Cando se trate de servizos relacionados con produtos e servizos financeiros ou de subministro de enerxía eléctrica ou de gas, dito servizo será de xeito totalmente gratuíto, directa ou indirectamente, de tal xeito que non deberá ser obrigatorio para o consumidor darse de alta como socio da organización, se leva aparelado o desembolso de contías económicas, xa sexa por cota de alta ou posteriores cotas mensuais.

2.- Ante unha consulta ou reclamación dun consumidor ou usuario, CONUMAR informará a este dos seus dereitos, e da documentación precisa ou conveniente para a tramitación dunha reclamación.

CONUMAR realizará en todas as reclamacións presentadas nas súas oficinas a correspondente mediación ante o reclamado e no su caso promoverá a arbitraje de consumo para lograr a súa resolución.

3.- No caso de que a mediación e a arbitraje non prospere, CONUMAR realizará a conseguinte tramitación ante o órgano competente para resolvela.

4.- Das actuacións realizadas, especialmente das reclamacións, mediacións e ofrecemento do Sistema Arbitral de Consumo, deberá quedar constancia escrita, tanto do seu intento como do seu resultado, remitíndose mensualmente un listado das mesmas (anexo I)

4.- Todas as reclamacións presentadas nas súas oficinas e mediacións deberán rexistrarse obrigatoriamente na aplicación informática con que conta o IGC. O uso desta aplicación por parte de CONUMAR é unha obriga e requisito imprescindible para o desempeño da finalidade do convenio, de tal forma que a non utilización entendese como incumprimento do mesmo.

5.- CONUMAR participará e formará parte das actuacións da Xunta Arbitral de Consumo de Galicia.

6.- CONUMAR, se como consecuencia das reclamacións presentadas ou das súas propias actuacións, detectase incumprimentos graves ou xeneralizados no eido de desenvolvemento de actuacións, servizos e procedementos de atención, información e mediación no campo do dereito de protección dos consumidores deberá poñelo en coñecemento do IGC o mais axiña posible.

Neste sentido, deberá aportar un informe exhaustivo onde consten ditas irregularidades, así como a proba ou xustificación das mesmas .

7.- CONUMAR, comprométese a darlle publicidade ó servizo obxecto deste convenio a traveso de calquera soporte, incluída a súa páxina web (na súa páxina de inicio e en lugar ben visible para o visitante). Así mesmo, manterase de forma destacada, un enlace á páxina web do Instituto Galego de Consumo.

Nas oficinas de atención presencial da asociación en Monforte de Lemos, nos puntos de información presencial que teña en dita localidade e nos distintos soportes de comunicación que utilice a asociación referentes a esta oficina deberán publicitar de forma destacada que:

*“Esta organización presta un servizo de consulta e resolución de reclamacións os consumidores, subvencionado pola Xunta de Galicia. Dito servizo será totalmente gratuíto cando se trate de servizos relacionados con produtos e servizos financeiros ou de subministro de enerxía eléctrica ou de gas ”.* Dito texto deberá completarse coa indicación do horario de prestación do servizo, obxecto deste convenio.

8.- CONUMAR deberá contar, como mínimo, cunha oficina de atención ó

consumidor con persoal cualificado en esta localidade de Monforte de Lemos para dar o servizo obxecto deste convenio e cun horario mínimo de 15 horas semanais. En dita oficina deberá figurar en lugar ben visible un cartel con unhas medidas mínimas de 450 x 320 mm seguindo o modelo que se xunta como anexo II a este convenio.

9.- Calquera tipo de divulgación de datos que CONUMAR pretenda levar a cabo relacionada co convenio, deberá previamente comunicalo con unha antelación mínima de 15 días ó IGC. En todas estas actuacións de divulgación deberá figurar que son accións enmarcadas dentro deste convenio de colaboración co IGC e financiadas polo mesmo.

#### **Cuarta.- Financiamento**

Para o desenvolvemento do obxecto do presente Convenio, o Instituto Galego de Consumo achega a cantidade total de 15.000 euros para os gastos correntes con cargo á aplicación orzamentaria 09.80.613A.481.0 do orzamento de gastos do Instituto Galego de Consumo para o ano 2016.

A Asociación CONUMAR destinará a achega feita polo Instituto Galego de Consumo, a sufragar os gastos correntes desta oficina derivados das actuacións subvencionadas no marco do programa obxecto deste convenio.

A Asociación CONUMAR, achegará todos os recursos materiais e humanos necesarios para levar a cabo as actuacións sinaladas anteriormente, ben con fondos propios ou persoal voluntario e responsabilizarse e asumirá a coordinación total deste programa.

De non xustificar o importe total do convenio, e sempre e cando se acadase a súa finalidade, o Instituto Galego de Consumo minorará a súa achega proporcionalmente ao importe xustificado.

#### **Quinta.- Obrigas do beneficiario.**

CONUMAR comprométese a asumir todas as obrigas que comporte o desenvolvemento das accións ás que fai referencia a cláusula terceira deste convenio e que se expresan na mesma. Así mesmo, asume todas as obrigas ás que fai referencia o artigo 11 da Lei 9/2007, de 13 de xuño, de subvencións de Galicia.

Ó abeiro do artigo 11.d) da Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia, a Asociación CONUMAR deberá comunicar ó Instituto Galego de Consumo a obtención doutras subvencións, axudas ingresos ou recursos que financien as actividades subvencionadas, así como a modificación das circunstancias que fundamentasen a concesión da subvención. Esta comunicación deberá efectuarse no momento no que se coñeza e, en todo caso, con anterioridade á xustificación da aplicación dada aos fondos percibidos.

Faise constar que dito convenio e compatible con outras axudas , ingresos ou recursos que teñan a mesma finalidade que este convenio.

CONUMAR é libre respecto ao modo no que se deberán desenvolver as actuacións e o contido das actividades, sen prexuízo da potestade do IGC de facer recomendacións sobre o modo no que se deberán desenvolver as actuacións e o contido da actividade.

#### **Sexta.- Xustificación e pagamento.**

1.- No momento da sinatura do convenio procederase ó pagamento dun

anticipo do 80 % da cantidade destinada a financiar gastos correntes, según establece o artigo 63 do Decreto 11/2009, do 8 de xaneiro, polo que se aproba o novo regulamento autonómico que desenvolve a Lei 9/2007, do 13 de xuño, de Subvencións de Galicia. Para proceder a este primeiro pago, a asociación deberá acreditar que iniciou as actividades obxecto do convenio nas súas oficinas, xuntando documentación gráfica (fotos,...) da publicidade do convenio á que se alude na cláusula terceira deste convenio.

O resto do importe librarase no momento de completar a xustificación por parte de CONUMAR do cumprimento da finalidade para a cal se celebra este convenio. Recibida a documentación xustificativa da subvención, os órganos competentes do Instituto Galego de Consumo , antes de proceder ao seu pagamento, poderán realizar as actuacións de comprobación oportunas para verificar o cumprimento da actividade subvencionada.

2.- De conformidade co establecido no artigo 65.4º do Decreto 11/2009, do 8 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia, CONUMAR non está obrigada a constituír garantía.

3.- Para cobrar a totalidade do importe do convenio, CONUMAR deberá presentar a xustificación do convenio antes do 10 de decembro de 2016, para o cal deberá remitir ó Instituto Galego de Consumo o seguinte:

- Unha memoria de avaliación das actividades realizadas onde consten as consultas e reclamacións atendidas diariamente, así como as mediacións realizadas, o ofrecemento da arbitrase de consumo e no seu caso a resolución da reclamación ou a súa tramitación ó IGC ou organismo competente. Presentarase tamén un informe dos datos de consultas e reclamacións por sectores económicos e oficinas de atención e provincias de tal forma que se comprobe que o obxecto

do convenio foi realizado e no que aparezcan as conclusións, problemas detectados e actuacións levadas a cabo por CONUMAR para a súa resolución..

- Relación dos gastos realizados que deberán vir ordenadamente relacionados nunha lista, desglosados por conceptos. Ditos gastos acreditaránse mediante facturas e demais documentos de valor probatorio equivalente no tráfico mercantil ou con eficacia administrativa. Ditas facturas (orixinais ou copias compulsadas) correspondente ó período de vixencia do convenio estarán expedidas a nome de CONUMAR e deberá figurar na mesma os datos identificativos da empresa proveedora, desglose de impostos e especificación clara do seu contido debendo quedar reflexado que o seu pago foi efectuado ou documento que xustifique o mesmo.
  - Os pagamentos poderanse realizar polos seguintes medios:
    - Transferencia bancaria.
    - Cheque nominativo co seu xustificante de movemento de fondos.
    - Pagamentos en efectivo: para a correcta acreditación do pagamento debe presentar un recibo asinado e selado polo proveedor en que estea suficientemente identificada a empresa que recibe o importe e no cal consten o número e a data de emisión do xustificante de pagamento, así como o nome e o NIF da persoa que o asina. No suposto de que o pagamento se acredite mediante recibín consignado no mesmo documento xustificativo do gasto, este deberá conter a sinatura lexible indicando a persoa que o asina, o seu NIF e o selo do proveedor. A xustificación do pagamento mediante recibín do proveedor só poderá aceptarse para

gastos de escasa contía por importes inferiores a mil euros, segundo o establecido no artigo 42.3 do Decreto 11/2009, do 8 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia.

- No suposto de que o xustificante de pagamento inclúa varias facturas, deberase xuntar unha relación delas.
  - Poderán incluírse os seguintes gastos:
    - Gastos do persoal da Asociación, que realice tarefas de atención na oficina de Monforte de Lemos da organización (este persoal non poderá realizar de xeito profesional ou empresarial , con ánimo de lucro, actividades obxecto deste convenio, tales como abogacía , peritaxes, etc).
    - Gastos de aluguer dos locais da organización onde se presten os servicios de atención ó consumidor.
    - Gastos de funcionamento e mantemento da oficina de atención como subministros de luz, auga , teléfono, correos , postales , internet cuotas de comunidade, seguros, material de oficina .
- Certificación de que CONUMAR cumpriu cos obxectivos previstos no convenio.
- Certificación no que conste o horario de atención necesario para o cumprimento do convenio.
- Certificación da obtención doutras subvencións, axudas ingresos ou recursos que financien as actividades subvencionadas neste convenio.

4. No momento da xustificación da execución do programa obxecto deste convenio e, en calquera caso, antes do pagamento da cantidade achegada polo Instituto Galego de Consumo a Asociación CONUMAR acreditará atoparse ao corrente no cumprimento das súas obrigas tributarias, estatais e

autonómicas, e fronte á Seguridade Social e non ter pendente de pagamento ningunha outra débeda, por ningún concepto, coa Administración Pública da Comunidade Autónoma, supoñendo a sinatura do convenio a autorización ao órgano xestor para solicitar as certificacións que deban emitir a Axencia Estatal da Administración Tributaria, a Tesourería Xeral da Seguridade Social e a Consellería de Facenda da Xunta de Galicia.

5.- Procederase ó reintegro, total ou parcial, da cantidade percibida cos xuros de mora devengados dende o momento do seu pagamento nos casos sinalados no artigo 33 da Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia. Para facer efectiva a referida devolución tramitarase o oportuno procedemento de reintegro, que se axustará ao previsto no capítulo II do título II da Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia.

#### **Sétima.- Fiscalización e control.**

O Instituto Galego de Consumo resérvase a facultade de realizar as comprobacións ou controis que considere necesarios, e que CONUMAR admite, co propósito de asegurar o cumprimento das normas e requisitos cos que se concede esta achega económica. Así os beneficiarios da achega que se contempla no presente convenio, estarán na obriga de prestar colaboración e facilitar canta información e documentación sexa requirida no exercicio das funcións de control que corresponden á Intervención Xeral da Comunidade Autónoma, ou no seu caso ao control realizado polo Consello de Contas e demais órganos competentes.

#### **Oitava.- Comisión de Seguimento.**

Constituirase unha comisión de seguimento, que adoptará os seus acordos por consenso e que estará integrada por dous representantes de CONUMAR e por dous representantes do Instituto Galego de Consumo, sendo presidida por un destes. Constituirase a petición de calquera das dúas partes.

Son funcións desta comisión:

1.- Velar polo cumprimento do convenio.

2.- Adoptar ou propoñer as medidas necesarias para garantir o exercicio coordinado das competencias de cada unha das partes.

A comisión reunirase ó cabo de 7 días dende a sinatura do presente convenio e posteriormente sempre que así o soliciten as partes.

#### **Novena.- Vixencia e resolución.**

O período de vixencia do presente convenio comezará o día da súa sinatura e estenderase ata o 31 de decembro de 2016, con retroacción dos seus efectos para amparar as actuacións realizadas desde o 1 de xaneiro de 2016. Todo isto sen prexuízo da posibilidade, por acordo das partes, de prorrogar expresamente o dito prazo por períodos de duración anual, previo cumprimento dos trámites orzamentarios.

O presente Convenio poderá resolverse cando concorra algunha das seguintes circunstancias:

- 1- Denuncia expresa de calquera das partes establecéndose un prazo de preaviso de dous meses.
- 2- Incumprimento das cláusulas do convenio.

Toda alteración das condicións polas que se fai a presente achega poderá dar lugar á modificación do presente Convenio.

En virtude da normativa vixente na Comunidade Autónoma de Galicia, este convenio poderá ser obxecto de modificación cando teñan como finalidade o logro dos obxectivos de estabilidade orzamentaria e sostenibilidade financeira. As devanditas modificacións terán por obxecto a redución do volume das obrigas ou a ampliación do seu prazo de execución.

#### **Décima.- Non existencia de relación laboral.**

Para a realización das actividades derivadas deste convenio, CONUMAR

aportará os medios persoais apropiados.

A subscrición do presente convenio non conleva relación laboral, contractual ou de calquera outro tipo entre os profesionais que vaian desenvolver as actividades e o Instituto Galego de Consumo, de tal xeito que non se lle poderá esixir responsabilidade ningunha, nin directa, nin indirecta ou subsidiaria polos actos ou feitos acaecidos no desenvolvemento do mesmo.

#### **Décima primeira.- Natureza.**

Este convenio ten natureza administrativa, e ao tratarse dun convenio administrativo de colaboración, atópase excluído do ámbito de aplicación do Texto Refundido da Lei de Contratos do Sector Público aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de novembro (artigo 4.1.d) se ben se observarán os seus principios para a resolución das dúbidas e lagoas que se puidesen presentar.

Non obstante o anterior, o Instituto Galego de Consumo ostentará as prerrogativas de interpretación, modificación, resolución e nulidade propias dos negocios xurídicos administrativos, de acordo co Texto Refundido da Lei de Contratos do Sector Público aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de novembro, ademais das potestades específicas derivadas da relación xurídica subvencional, como é a potestade de reintegro nos supostos que proceda, sen prexuízo da súa impugnación perante a xurisdición contenciosa-administrativa.

#### **Décimo segunda.- Publicidade.**

O Instituto Galego de Consumo procederá ás correspondentes publicacións no Diario Oficial de Galicia e na páxina web do Instituto Galego de Consumo, de acordo co disposto na Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e boas prácticas da Comunidade Autónoma Galega en concordancia coa Lei 9/2007.

#### **Décimo terceira.- Remisión normativa.**

En todo o non previsto no clausulado do presente convenio, o mesmo rexerase

polo disposto na Lei 38/2003, do 17 de novembro , Xeral de Subvencións; o seu Regulamento aprobado por RD887/2006, do 21 de xullo, nos seus preceptos declarados básicos; a Lei 9/2007, de 13 de xuño, de Subvencións de Galicia; o Decreto 11/2009, do 8 de xaneiro, polo que se aproba o novo regulamento autonómico que desenvolve a Lei 9/2007, do 13 de xuño, de Subvencións de Galicia; o Acordo adoptado polo Consello da Xunta na súa reunión do día 27 de marzo de 1991 sobre convenios de cooperación con entes públicos e de colaboración con particulares.

Así mesmo, rexerase pola Lei 30/92, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, polo Texto Refundido da Lei de Contratos do Sector Público aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de novembro sendo de aplicación os seus principios para a resolución das dúbidas e lagoas que poidan presentarse, polas demais normas de dereito administrativo e no seu defecto polas normas de dereito privado, e será competente para atender os litixios que puidesen xurdir a xurisdicción contencioso-administrativa.

Este convenio obriga ao cumprimento do expresamente pactado, someténdose ambas dúas partes ao acordado en todas as estipulacións, e como proba de conformidade subscríbese, por duplicado exemplar, no lugar e data arriba indicados.

| A PRESIDENTA DO INSTITUTO<br>GALEGO DE CONSUMO                                 | A PRESIDENTA DE CONUMAR                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Constatase expresamente que este<br/>convenio foi efectivamente asinado</i> | <i>Constatase expresamente que este<br/>convenio foi efectivamente asinado</i> |



XUNTA DE GALICIA



|            |  |  |
|------------|--|--|
| Asociación |  |  |
| Mes        |  |  |

# ANEXO I

| Nº | Datos identificativos da reclamación | Data de entrada reclamación | Empresa reclamada | Forma de presentación da solicitude * | Data inicio mediación | Resultado da mediación |                   | Data envío o IGC |
|----|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------|------------------|
|    |                                      |                             |                   |                                       |                       | Satisfactorio          | Non satisfactorio |                  |
|    |                                      |                             |                   |                                       |                       |                        |                   |                  |
|    |                                      |                             |                   |                                       |                       |                        |                   |                  |
|    |                                      |                             |                   |                                       |                       |                        |                   |                  |
|    |                                      |                             |                   |                                       |                       |                        |                   |                  |
|    |                                      |                             |                   |                                       |                       |                        |                   |                  |
|    |                                      |                             |                   |                                       |                       |                        |                   |                  |
|    |                                      |                             |                   |                                       |                       |                        |                   |                  |
|    |                                      |                             |                   |                                       |                       |                        |                   |                  |
|    |                                      |                             |                   |                                       |                       |                        |                   |                  |

\* Presencial, por correo, e-mail...



XUNTA DE GALICIA



PERÍODO:

| TIPOLOXÍA           | Nº RECLAMACIÓNS<br>ATENDIDAS | Nº TRAMITACIÓNS A<br>ENTIDADE | Nº TRAMITACIÓNS A<br>B. ESPAÑA (*) | Nº PROPOSTAS DE<br>MEDIACIÓN | Nº PROPOSTAS DE<br>ARBITRAXE | Nº TRAMITACIÓNS<br>XUDICIAIS |
|---------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| CLÁUSULAS CHAN      |                              |                               |                                    |                              |                              |                              |
| COMISIÓNS BANCARIAS |                              |                               |                                    |                              |                              |                              |
| ELECTRICIDADE       |                              |                               |                                    |                              |                              |                              |
| GAS                 |                              |                               |                                    |                              |                              |                              |
| CRÉDITO EXPRÉS      |                              |                               |                                    |                              |                              |                              |
| TELEFONÍA           |                              |                               |                                    |                              |                              |                              |

(\*) No caso de que proceda



XUNTA DE GALICIA



ANEXO II

ASOCIACIÓN  
OU  
FEDERACIÓN



*Esta organización presta un **servizo** de consulta e resolución de reclamacións os consumidores, subvencionado pola **Xunta de Galicia**. Dito servizo será **gratuíto** cando se trate de servizos relacionados con produtos e servizos financeiros ou de subministro de enerxía eléctrica ou de gas"*

**En horario de:**                      **a**                      **.**



XUNTA DE GALICIA