

## **CONVENIO ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID C.I.C.M. (FUCI) PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO PERSONALIZADO A LOS CONSUMIDORES**

En Madrid, a 29 de enero de 2021

### **REUNIDOS**

De una parte, Miguel Ángel Redondo Rodríguez, titular del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con el Decreto del Alcalde de 15 de junio de 2019 y en virtud de la competencia delegada para la firma de convenios contemplada en el apartado 3.º, punto 1.8 del Acuerdo de 27 de junio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo.

De otra parte, \_\_\_\_\_, en su calidad de Presidente de la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid C.I.C.M. (FUCI), C.I.F. nº G79453916, con domicilio social en la C/ Joaquín Costa, 61, 1º. Izq, 28002 MADRID, en virtud de las atribuciones que tiene conferidas según los estatutos de la organización, de fecha 1 de marzo de 2004, modificados el 4 de abril de 2005 y Acta de la Asamblea General Extraordinaria de la organización, de fecha 30 de septiembre de 2019.

Las partes intervinientes, en razón de sus respectivos cargos y de la representación que ostentan, se reconocen capacidad suficiente para otorgar el presente convenio y a tal efecto,

### **EXPONEN**

*Primero.-* Que entre los objetivos del Ayuntamiento de Madrid, y en concreto del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo, se encuentra el promover el asesoramiento y la información en materia de consumo con el objetivo de contribuir a una mejor protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores, competencia que está en consonancia con lo dispuesto en el artículo 51 de la Constitución Española de 1978, en el artículo 63.1 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid y en el artículo 8.1 c) de la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid de 30 de marzo de 2011.

*Segundo.-* Que Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid C.I.C.M. (FUCI), organización de consumidores designada como integrante del Consejo Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con la convocatoria del procedimiento de selección establecido al efecto ("Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" número 73, de 27 de marzo de 2006), es una asociación sin fin de lucro, cuyos objetivos son la representación, gestión y defensa, información, educación y asistencia de los consumidores y sus intereses, así como la representación de los consumidores ante los organismos oficiales.

*Tercero.-* Que, como medida de fomento del asociacionismo, el Ayuntamiento de Madrid utilizará los diversos instrumentos jurídicos y económicos, entre ellos, la



formalización de convenios con las entidades ciudadanas que representen el interés general y hayan sido declaradas de utilidad pública municipal para el desarrollo de actividades relacionadas con la mejora de la calidad de vida de los vecinos y la profundización de sus derechos. A tal fin, favorecerá la obtención de los medios y recursos necesarios para llevar a cabo las actividades objeto del convenio, según prevé el artículo 48 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana de 31 de mayo de 2004.

*Cuarto.*- Que es de interés público para el Ayuntamiento de Madrid fomentar la colaboración con las asociaciones de consumidores y promover la asistencia y protección de éstos para el correcto ejercicio de sus derechos, por lo que la orientación e información a los consumidores es una de las líneas básicas de actuación integrada en los planes anuales de acción del Instituto Municipal de Consumo. Por otra parte, la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, contempla en su artículo 8 las líneas de actuación dirigidas a la protección de los consumidores entre las que se encuentran el desarrollo de actuaciones singulares de formación e información dirigidas a los consumidores (artículo 8.1c).

Esta finalidad de interés público se cumple mejor a través de las asociaciones con mayor implantación en el municipio de Madrid, que son precisamente las que integran el Consejo Municipal de Consumo, ya que son estas organizaciones las que, en el desarrollo de su actividad, tienen mayor impacto e incidencia sobre el conjunto de los consumidores madrileños, llegando a un mayor número de ellos.

*Quinto.*- Que la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, establece en su artículo 11 que "El Ayuntamiento de Madrid podrá celebrar acuerdos de colaboración con organizaciones de consumidores y empresariales y demás personas sujetas a derecho privado para el mejor ejercicio de los derechos por parte de los consumidores". Asimismo, el artículo 52 de dicha Ordenanza, que trata de las vías municipales de colaboración, señala que el apoyo del Ayuntamiento de Madrid a las organizaciones de consumidores de ámbito local que menciona el artículo 8.1 h) se canaliza a través de diferentes vías de colaboración, entre las que se encuentra en su apartado e) la suscripción de convenios para el desarrollo de programas conjuntos de información a los consumidores, divulgación del Sistema Arbitral de Consumo y de otras actuaciones destinadas a la más adecuada defensa y protección del consumidor.

*Sexto.*- Que el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 27 de junio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo, en el apartado 9.º, punto 1, establece las competencias específicas del Instituto Municipal de Consumo, y concretamente, en el punto 1.14, recoge la competencia de "Fomentar la actividad de las organizaciones y asociaciones de consumidores de ámbito local, estableciendo programas de colaboración y actuaciones de información, formación y educación dirigidos a la protección de los derechos de los consumidores y potenciando el Consejo Municipal de Consumo como órgano de participación ciudadana en esta materia.

*Séptimo.*- Que FUCI, en consonancia con sus fines está interesada en colaborar con el Ayuntamiento de Madrid en esta materia.

*Octavo.*- De conformidad con el artículo 14.11 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, todas las denominaciones que, en virtud del principio de economía del lenguaje, se hagan en género

masculino inclusivo en el presente convenio, se entenderán realizadas tanto en género femenino como en masculino.

Que, defendiendo objetivos comunes, ambas entidades han colaborado anteriormente en programas de información y asesoramiento a los consumidores, conscientes de los beneficios de la colaboración mutua y de la suma de esfuerzos y recursos en una iniciativa conjunta para una mejor consecución del interés general y acuerdan suscribir el presente convenio con sujeción a las siguientes

## CLÁUSULAS

### *Primera.- Objeto del Convenio.*

El objeto del presente Convenio es establecer el marco de colaboración con la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid C.I.C.M. (FUCI), integrada en el Consejo Municipal de Consumo, para el desarrollo del "Programa de asesoramiento personalizado a los consumidores", proporcionando información y asesoramiento jurídico y económico a los consumidores, basado en los principios de gratuidad, confidencialidad e independencia, con carácter personalizado y tratando de adaptarse a las circunstancias específicas del consumidor que solicite dicha atención.

Quedan excluidas del ámbito del presente convenio todas aquellas cuestiones, litigiosas o no, que requieran expresamente la representación letrada.

En concreto, este programa pretende dar cobertura a diferentes líneas de consulta:

- En primer lugar, orientación jurídica relativa a aquellos supuestos y controversias que los ciudadanos deseen plantear, siempre que afecten a sus relaciones de consumo.
- En segundo lugar, dar respuesta y orientación a las consultas formuladas por los ciudadanos en relación con los sectores que puedan afectar a su economía familiar (créditos y préstamos, contratación de seguros y planes de pensiones, y similares), así como apoyo y ayuda en la planificación y gestión de su economía doméstica y de ahorro.

Este programa se podrá prestar por diferentes canales, para garantizar el servicio de atención al consumidor de forma personalizada, asegurando las condiciones necesarias de protección y respetando las medidas de seguridad y protocolos establecidos derivados de la emergencia sanitaria causada por el COVID 19.

Tales son:

- Modalidad presencial en Oficina Municipal Información al Consumidor Central (en adelante, OMIC Central) con cita previa.
- Modalidad telefónica con cita previa.
- Modalidad por escrito o a través de correo electrónico.

Cada modalidad se establecerá según las necesidades que se aprecien en cada momento y con la finalidad de una mayor eficacia de los servicios de información, orientación, atención y tramitación que se presta en la OMIC Central.



En la modalidad presencial, el personal cualificado de la asociación, según los criterios señalados en la cláusula segunda del presente convenio, acudirá a la OMIC Central para atender a los consumidores que hubieran solicitado cita previa presencial para esa fecha, de acuerdo con la relación de citas previas que le facilite la OMIC Central.

Asimismo, en caso de que se persone en las oficinas de la OMIC Central un consumidor para atención presencial sin cita previa, se podrá derivar al técnico de la asociación si éste no estuviera atendiendo a otro ciudadano, por inasistencia a la cita previa concertada.

En la modalidad telefónica, el personal cualificado de la asociación, según los criterios señalados en la cláusula segunda del presente convenio, realizará las llamadas telefónicas a los consumidores que hubieran solicitado cita previa telefónica para esa fecha, de acuerdo con la relación de citas previas que le facilite la OMIC Central.

A petición de la OMIC Central las llamadas se podrán realizar desde la sede la OMIC o desde el lugar que se acuerde con la asociación.

La tercera modalidad consistirá en la resolución de las consultas o peticiones de información formuladas por los consumidores a través del correo electrónico destinado a tal efecto por la OMIC Central o por escrito. La OMIC Central remitirá las consultas seleccionadas a la asociación, correspondiendo a los técnicos de la misma una propuesta de contestación a cada una de dichas consultas, que la OMIC Central revisará y remitirá al consumidor.

En cualquiera de las modalidades anteriores, el desarrollo del programa se ejecutará conforme al calendario, distribución y horarios acordados entre el Ayuntamiento de Madrid y la asociación.

#### *Segunda.- Obligaciones de FUCI.*

FUCI asume las siguientes obligaciones:

- Atender cuantas consultas en materia de consumo sean formuladas por los consumidores en el marco del programa, por los diferentes canales que se establezcan en cada caso.
- Las consultas serán atendidas por profesionales designados por FUCI, con constancia previa por parte de esta asociación de su especialización o experiencia en asesoramiento jurídico y económico en materia de consumo. Dichos técnicos deberán estar en posesión de alguna de las titulaciones siguientes: Licenciatura o Grado en Derecho, en Administración y Dirección de Empresas, en Economía o en Ciencias Actariales y Financieras. Asimismo, será válido tener cualquier título universitario oficial de Grado inscrito en el Registro de Universidades, Centros y Títulos, en las ramas de conocimiento vinculadas al derecho, la economía o las finanzas.
- Los profesionales de esta forma designados deberán hacer constar específicamente ante el consumidor y con carácter previo a su asesoramiento, que su actuación profesional se encuentra vinculada exclusivamente y en todo caso a la

asociación FUCI, advirtiéndole que la actividad se realiza al amparo del presente convenio y que su dictamen o criterio no se emite en representación de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid.

- Desarrollar el programa a través de OMIC Central, en los lugares, fechas y horarios que se acuerden con el Instituto Municipal de Consumo, con carácter previo al inicio del programa.
- Atender de forma personalizada las consultas que planteen los consumidores a través de OMIC Central, por los diferentes canales establecidos, por un plazo de 62 días y durante cinco horas al día, lo que supone una dedicación total a este programa de asesoramiento de 310 horas.
- Cumplir con los protocolos de actuación, y con los procedimientos de control y seguimiento que se establezcan desde el Instituto Municipal de Consumo para el cumplimiento del desarrollo del programa, según los diferentes canales de atención al consumidor que se establezcan. A tal efecto, cada técnico que realice las labores de asesoramiento previstas en el programa deberá cumplimentar una ficha de control diario, según el modelo que facilitará el Ayuntamiento de Madrid, que reflejará como mínimo los siguientes datos: técnico que realiza la atención, canal de atención, fecha y horario de la atención, distribución sectorial de la consulta, según las tablas de clasificación que facilite la OMIC Central.
- Informar periódicamente, a requerimiento del Instituto Municipal de Consumo del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo, sobre el desarrollo y evolución del programa.
- Presentar al final de la ejecución del programa una memoria de las actuaciones realizadas en la que se refleje el número de horas ejecutadas, calendario y un resumen de la información recogida en las fichas de control diario con un análisis de resultados entre los que se incluirá, en todo caso, la perspectiva de género. A la memoria final deberá acompañar una hoja resumen de recogida de datos que refleje la información de las fichas de control diario del programa, según modelo facilitado por el Ayuntamiento de Madrid.

### *Tercera.- Obligaciones del Ayuntamiento de Madrid.*

El Ayuntamiento de Madrid asume las siguientes obligaciones:

- Facilitar a la asociación la relación de personas a las que tiene que atender y el canal de atención.
- Facilitar el acceso a las dependencias de la OMIC Central para las atenciones que deban realizarse desde la oficina OMIC, así como un espacio físico y los medios necesarios para realizar la atención personalizada descrita.
- Facilitar a la asociación las fichas de control diario, el modelo de hoja resumen de recogida de datos y las tablas de clasificación a que se refiere el apartado anterior, así como cuantos otros modelos de documentos se consideren necesarios para la justificación de la actuación de la asociación o que faciliten el cumplimiento del presente convenio.



- Aportar a FUCI la cantidad que se recoge en la cláusula cuarta para la financiación del programa.

Para el correcto desarrollo de este programa el Ayuntamiento de Madrid favorecerá la obtención de los medios y recursos necesarios.

*Cuarta.- Aportación económica, financiación y justificación.*

El Ayuntamiento de Madrid realizará una aportación económica a FUCI por un importe máximo de 16.879,50 euros (IVA incluido). Este importe resulta de la realización de 310 horas de asesoramiento, distribuidas en 62 jornadas, a razón de 45,00 euros la hora, más el IVA aplicable.

La cantidad correspondiente a este programa se abonará en dos facturas. La primera de ellas, por un importe total de 8.439,75 euros (IVA incluido), se emitirá una vez completadas 155 horas de asesoramiento; la segunda que comprenderá las 155 horas restantes, tendrá idéntico importe y se presentará al finalizar el desarrollo completo del programa.

No obstante, si el número de horas realizadas en la ejecución del programa es inferior al máximo establecido, la asociación dejará de percibir el importe correspondiente a las horas de asesoramiento no realizadas.

La tramitación de los gastos objeto de este Convenio se realizará con cargo a la aplicación presupuestaria 001/140/493.00/260.00 "Trabajos realizados por instituciones sin fines de lucro, dentro del programa 493.00 "Consumo" del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid del ejercicio correspondiente.

*Quinta.- Naturaleza de la relación de los profesionales designados por FUCI y el Ayuntamiento de Madrid.*

De conformidad con las obligaciones dispuestas en la cláusula segunda del presente convenio, así como por las características condicionantes de la actividad de colaboración que se enumeran en la presente cláusula, queda determinada y asumida por las partes la inexistencia de relación laboral o administrativa alguna entre el Ayuntamiento de Madrid y los profesionales designados por la organización FUCI. Así, no existirá dependencia del Ayuntamiento de Madrid en cuanto que éstos quedan sometidos al poder de dirección y de organización de FUCI en todo ámbito y orden legalmente establecido siendo, por tanto, la citada asociación la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social y tributaria.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid exclusivamente realizará una aportación económica a la asociación FUCI, y no a cada técnico, que en ningún caso tendrá naturaleza salarial o retributiva por servicio prestado, siendo igualmente indiferente para este Ayuntamiento que, con el carácter organizativo que fije FUCI, se produzcan las sustituciones oportunas entre los profesionales que presten estos servicios de asesoramiento, ello a los efectos de aclarar la ausencia de cualidades personales o "intuitu personae" que, por definición, rigen en toda contratación laboral. Asimismo, los espacios físicos que, a tenor de la cláusula tercera, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la asociación FUCI, y no a los

profesionales que ésta designe, en ningún caso y por las razones que anteceden, tendrán la consideración legal fijada por la legislación laboral de "centro de trabajo".

*Sexta.- Confidencialidad, protección de datos de carácter personal y seguridad de la información.*

El responsable del tratamiento de los datos personales es el Instituto Municipal de Consumo, mientras que el encargado de dicho tratamiento es la asociación.

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, 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 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 una de ellas, con la única finalidad de proceder a la gestión adecuada de los mismos.

La asociación queda obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, por lo que deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como 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 colaboradores durante la vigencia del convenio y después de su expiración.

*Séptima.- Medidas de protección.*

El personal que asista a las dependencias municipales se compromete a cumplir todas las medidas y protocolos que en cada momento se determinen para la protección personal, de las personas a las que atiendan y del personal municipal.

*Octava.- Comisión Mixta de seguimiento.*

1. Para el mejor desarrollo de las actuaciones previstas en este convenio, se crea una comisión de seguimiento que estará integrada por la persona titular del Instituto Municipal de Consumo en representación del Ayuntamiento de Madrid y el vocal titular en representación de FUCI en el Consejo Municipal de Consumo, que resolverá los problemas de interpretación y cumplimiento que puedan plantearse respecto del presente Convenio.

2. La comisión se reunirá cuantas veces se estime necesario a petición de una de las partes. Le corresponderá velar por el correcto desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este convenio, así como impulsar la adopción de las medidas y

acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos comunes perseguidos por las partes.

3. En todo lo no específicamente previsto sobre el funcionamiento de esta comisión serán de aplicación las normas sobre órganos colegiados previstas en la sección 3ª del Capítulo II del título preliminar, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP).

*Novena.- Vigencia del convenio.*

El presente convenio entrará en vigor el día de su firma y mantendrá su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2021. No obstante, podrá prorrogarse por periodos anuales, previo acuerdo expreso de las partes mediante la correspondiente prórroga por un plazo máximo adicional de 4 años.

La prórroga se acordará expresamente por las partes con, al menos, quince días de antelación a la finalización del plazo de vigencia.

*Décima.- Modificaciones.*

El convenio constituye la manifestación expresa de la voluntad de las partes en relación con su objeto y contenido. Cualquier modificación del mismo deberá ser efectuada por escrito y requerirá acuerdo unánime de los firmantes, de acuerdo con el artículo 49.g) de la LRJSP.

*Décima Primera.- Extinción del convenio.*

1. El convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución.

2. Son causas de resolución del presente convenio:

a) El transcurso del plazo de vigencia del convenio sin haberse acordado la prórroga del mismo.

b) El acuerdo mutuo entre las partes.

c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes. En este caso, la parte afectada podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en un determinado plazo con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado al responsable del mecanismo de seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio. Si transcurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a la otra parte la concurrencia de la causa de resolución y entenderá resuelto el convenio, sin que lleve aparejada indemnización alguna.

d) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del convenio

e) Por cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en las leyes.

En caso de extinción anticipada, las partes deberán cumplir sus respectivos compromisos en curso, salvo acuerdo expreso en contrario de las partes firmantes.



En virtud de lo establecido en el artículo 52.3 de la LRJSP, en caso de acordar la continuación y finalización de las actuaciones en curso que se consideren oportunas, se establecerá un plazo improrrogable para su finalización, transcurrido el cual deberá realizarse la liquidación de las mismas en los términos establecidos en el citado artículo.

*Décima Segunda.- Naturaleza jurídica.*

El presente convenio tiene naturaleza administrativa y se rige por lo establecido en el artículo 47 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; así como en lo dispuesto en la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, y en lo no regulado en ella, en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de Bases de Régimen Local.

El objeto del convenio no tiene carácter contractual y lo constituye el acuerdo entre ambas partes firmantes para la consecución de un fin común, estando excluido de 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, según lo dispuesto en su artículo 6.2. No obstante, las dudas que pudieran surgir en su ejecución y las posibles lagunas sobre su interpretación y su aplicación, se resolverán de acuerdo con los principios establecidos en dicho texto legal, de acuerdo con lo previsto en su artículo 4.

*Décima Tercera.- Jurisdicción competente.*

Las partes se comprometen a desarrollar la colaboración prevista en el presente convenio de buena fe, resolviendo a través de negociaciones y acuerdos mutuos cualquier diferencia que pudiera surgir entre ellas respecto a la aplicación, desarrollo, cumplimiento y ejecución de la misma, lo que deberá llevarse a cabo en el seno de la comisión de seguimiento prevista en la cláusula octava.

Son competentes para conocer de cuantos litigios entre las partes pudieran surgir como consecuencia del presente convenio, los Juzgados y Tribunales del orden jurisdiccional Contencioso-Administrativo con sede en Madrid.

Y en prueba de conformidad con todo lo expuesto, las partes formalizan el presente convenio.

*Firmado electrónicamente*

EL DELEGADO DEL ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO

Miguel Ángel Redondo Rodríguez

*Firmado electrónicamente*

EL PRESIDENTE DE FUCI