

JOSE MARIA JIMÉNEZ GONZÁLEZ, portavoz del Grupo de Diputados Provinciales Socialistas de la Diputación Provincial de Burgos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 97 del Real Decreto 2568/1986 por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales presenta la siguiente Proposición al Pleno de la Diputación Provincial del día 8 de mayo de 2.008 la siguiente proposición

## **CREACIÓN DE UN SERVICIO PROVINCIAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR**

### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

La Constitución Española, que en su artículo 51 recoge la obligación de los poderes públicos para garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, además de la promoción de la información y la educación de los mismos.

El Estatuto de Castilla y León, en su artículo 16, establece sus competencias en materia de protección al consumidor y usuario.

La Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, marca en su artículo 36 las competencias propias de las Diputaciones, obligándolas a asegurar el acceso de la totalidad de la población al conjunto de los servicios mínimos de competencia municipal en la prestación de éstos mediante cualesquiera fórmulas de asistencia y cooperación con los municipios, así como la prestación de servicios públicos de carácter supramunicipal y supracomarcal.

La Ley 11/1998 de 5 de Diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León establece el marco jurídico para garantizar la defensa de consumidores y usuarios, protegiendo su seguridad, su información y la educación de los mismos y el fomento de sus organizaciones. También se recoge la responsabilidad de las Autoridades y Corporaciones Locales de promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

En la provincia de Burgos existen tres Oficinas de Información al Consumidor, sitas en las localidades de Aranda de Duero, Miranda de Ebro y Burgos. El resto de ciudadanos de la provincia no disponen de un servicio directo que satisfaga sus necesidades en este tema.

Actualmente, estas tres oficinas municipales ofrecen cobertura al resto de municipios sin que tengan obligación de hacerlo. El número de consultas de usuarios del resto de municipios que no poseen estas OMIC asciende cada año.

Una provincia como esta, con 371 municipios, necesita acercar servicios a los distintos núcleos de población, a sus centros comarcales o a las cabezas de sus partidos

judiciales, para limar las diferencias abismales que existen entre ciudadanos de diferentes zonas de nuestra provincia.

Las políticas en materia de consumo de la Diputación de Burgos dejan mucho que desear, por no decir que son inexistentes y sin afán de continuidad. Muchas de las diputaciones de Castilla y León disponen ya de una política que cumple con el mandato constitucional de defensa de los consumidores.

Desde el Grupo Socialista de la Diputación de Burgos entendemos que la misma naturaleza de la Corporación Provincial determina el objetivo global en materia de consumo: garantizar a todos los habitantes de la provincia de Burgos sus derechos como consumidores y usuarios, independientemente de su localización geográfica así como establecer medidas de discriminación positiva en cabeceras de comarca y cualesquiera municipios que requieran este servicio.

Es necesario crear una Oficina de Información al Consumidor desde la Diputación de Burgos, que suponga un nuevo servicio a disposición de los consumidores burgaleses residentes en aquellos municipios que carecen de su propia oficina de consumo, y que tenga como funciones la información, ayuda y asesoramiento en materia de consumo, la tramitación a través de conciliación de reclamaciones que los consumidores formulen y el desarrollo de actividades de formación adaptada a diferentes edades y colectivos

Esta Oficina de Información al Consumidor será un servicio de carácter permanente, con varios puntos de atención en diferentes localidades de la provincia. Con el objetivo de satisfacer el derecho de los ciudadanos, se establecerá este servicio a través de diferentes vías: telefónica, fax, correo electrónico, web, correo postal y por supuesto, presencial.

La Oficina de Información al Consumidor además se complementa con una OMIC (Oficina Móvil de Información al Consumidor) que prestará el mismo servicio de manera itinerante, con rutas fijadas en lugares preestablecidos de la provincia a través de un Calendario de Permanencia en función de las necesidades de las comarcas.

Complementariamente, tal y como refleja la normativa, se diseñarán anualmente cursos de formación para entidades locales, jornadas y charlas informativas.

Por todo ello, el Grupo Socialista realiza la siguiente

#### PROPOSICIÓN:

La Diputación Provincial de Burgos creará una infraestructura de Servicio de Información al Consumidor. Este servicio, principalmente, se conforma de:

- Una Oficina Provincial de Información al Consumidor que tramite las reclamaciones de los usuarios de la provincia. Esta oficina potenciará la creación de Puntos de Atención e Información en cabeceras de comarca, todos ellos dependientes de un Centro de Gestión con sede física y página web.
- Una Oficina Móvil de Información al Consumidor, mediante un medio de locomoción que informará y gestionará las distintas reclamaciones realizando una ruta por los municipios de la provincia con un Calendario de Permanencia.

Burgos, a 5 de mayo de 2008

Fdo./ JOSÉ M<sup>a</sup> Jiménez González  
Portavoz Grupo de Diputados Provinciales PSOE