

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía

**5594 Resolución de la Secretaria General de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía por la que se acuerda la publicación del convenio entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía y la Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios (CONSUMUR), para la habilitación de sus miembros para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados.**

#### Resolución

Visto el convenio entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía y la Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios (CONSUMUR) para la habilitación de sus miembros para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados, de conformidad con la autorización otorgada por el Consejo de Gobierno en sesión de 24 de enero de 2018 y teniendo en cuenta que tanto el objeto del Convenio como las obligaciones establecidas en el mismo regulan un marco de colaboración que concierne al interés público de esta Consejería, y a los efectos de lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Regional 56/1996, de 24 de julio, sobre tramitación de los convenios en el ámbito de la Administración Regional.

#### Resuelvo:

Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia del Convenio entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía y la Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios (CONSUMUR) para la habilitación de sus miembros para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados autorizado por el Consejo de Gobierno en sesión de 24 de enero de 2018, que se inserta a continuación.

Murcia, 17 de octubre de 2022.—La Secretaria General, Ana Belén Valero Guerrero.

**Convenio entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia,  
a través de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y  
Portavocía y la Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios  
(CONSUMUR), para la habilitación de sus miembros para la realización  
de determinadas transacciones electrónicas en representación de los  
interesados, según convenio tipo autorizado por el Consejo de Gobierno  
el 24 de enero de 2018**

Murcia, 7 de octubre de 2022

**Reunidos**

De una parte:

Doña M.<sup>a</sup> del Valle Miguélez Santiago, Consejera de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía, nombrada para este cargo mediante Decreto del Presidente n.º 49/2021 de 9 de abril, publicado en el Boletín Oficial de 9 de abril (Suplemento 5 del n.º 80), quien actúa en virtud de las facultades concedidas por Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 24 de enero de 2018.

De otra parte:

Don Roberto Barceló Vivancos, en calidad de Presidente de la Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios (en adelante, CONSUMUR), facultado para este acto conforme a los estatutos de la citada asociación.

Ambas partes, en la representación que ostentan se reconocen mutuamente la capacidad legal necesaria para obligarse mediante el otorgamiento del presente convenio, y en su virtud

**Exponen:**

1.- Que de acuerdo con lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, la Administración Pública Regional se organiza y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos, así como de racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.

2.- Que conforme a lo establecido en el Decreto n.º 108/2022, de 23 de junio, por el que se establecen sus Órganos Directivos de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía (BORM de 24 de junio), es el departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno, entre otras, en materia de consumo, comercio y artesanía.

3.- Que conforme al artículo 6 del citado Decreto n.º 108/2022 la Dirección General de Consumo y Artesanía asume las competencias del departamento en materia de consumo, artesanía, y defensa de la competencia, supervisión y simplificación de la legislación en materia de consumo y artesanía, y defensa y protección del consumidor.

4.- Que es voluntad del gobierno regional favorecer el impulso de las previsiones contenidas en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece tanto el derecho, regulado en el artículo 14.1, como la obligación, regulada en el artículo 14.2 y 14.3, de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

5.- Que para hacer efectivo el mencionado derecho, así como para el cumplimiento de la citada obligación el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia creó la Sede Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como el Registro Electrónico Único para la recepción y remisión por medios electrónicos de cualesquiera solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a procedimientos y actuaciones de su competencia.

6.- Que la citada Ley 39/2015, en su artículo 5.7, prevé la habilitación con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados, debiendo de especificar dicha habilitación las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa prevea otra cosa.

7.- Para dar cumplimiento a las obligaciones en materia de administración electrónica contenidas en la mencionada Ley 39/2015 y en la Ley 40/2015, así como hacer efectivos todos los derechos para ciudadanos y empresas en ellas contenidos, el Consejo de Gobierno aprobó el pasado 4 de mayo de 2016 el Plan Estratégico de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que se está ejecutando en estos momentos, y que ha supuesto ya un significativo avance en dicha materia, de tal manera que es una opción real, para todos los procedimientos de su competencia, la posibilidad de realizar transacciones electrónicas en relación a los mismos.

8.- CONSUMUR tiene, entre otros fines y objetivos, el de representar a los ciudadanos en la Región de Murcia, en su calidad de Consumidores y Usuarios, en todos aquellos órganos e instituciones donde se haga necesaria la defensa de los derechos y/o intereses de estos, sirviendo como cauce para recoger sus legítimas reivindicaciones, en la consecución de una progresiva calidad de vida. Demandando, cuando fuese necesario, la adecuada representación y participación en organismos e instancias de carácter público y privado que incidan en el campo de la actuación de la asociación (artículo 2 de sus estatutos).

9.- Que, por todo ello, y para el impulso, desarrollo e implantación de servicios electrónicos en línea, en beneficio de los ciudadanos y empresas, y avanzar con rapidez y eficacia en el desarrollo de la Administración electrónica y dar cumplimiento a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y, en el convencimiento de que para la implantación efectiva de la administración electrónica, a la mayor brevedad posible, es indispensable fomentar la colaboración social con los operadores jurídicos, económicos y administrativos que actúan ante los órganos administrativos de la Administración Regional en el ámbito de sus competencias.

10.- En relación con la atribución de competencias, el artículo 7, del Decreto 68/2017, de 17 de mayo, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, atribuye a la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios-Inspección General, las funciones de administración electrónica.

Así mismo el artículo 22, apartado 18, de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, atribuye al ejecutivo regional la competencia para autorizar la celebración de los convenios de colaboración con otras entidades públicas o privadas y designar, en cada caso, el órgano que deba suscribirlos, en representación de la Comunidad Autónoma.

Por último, la competencia para la elevación de la propuesta de Acuerdo al Consejo de Gobierno corresponde al Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas en virtud de lo establecido en el artículo 16.2 letra c) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Por todo lo anteriormente expuesto, ambas partes, en la representación que ostentan convienen y suscriben el presente convenio con arreglo a las siguientes:

### Cláusulas

#### **Primera.- Objeto del convenio.**

El objeto del presente convenio es habilitar a los miembros de CONSUMUR para que se adhieran al presente convenio para la realización de transacciones electrónicas con la Administración de la CARM en representación de terceras personas, con el fin de favorecer el cumplimiento de obligaciones y el ejercicio de derechos de carácter administrativo en la materia que se describe en la cláusula segunda siguiente, de acuerdo con el resto de las cláusulas de presente convenio y con las previsiones normativas en vigor.

#### **Segunda.- Ámbito material del convenio.**

El presente convenio afecta a las transacciones electrónicas en materia de:

<u>Denominación del Procedimiento</u>	<u>Código Número</u>
1.- Solicitud de arbitraje de consumo	720
2.- Solicitud de adhesión al Sistema Arbitral de consumo	721
3.- Formulario específico de cumplimiento de trámites	

Los formularios electrónicos para los citados procedimientos se encuentran disponibles para su presentación por parte de los ciudadanos y empresas en la Sede Electrónica de la CARM ubicada en el siguiente enlace: <https://sede.carm.es>

Junto al formulario correspondiente deberá presentarse también electrónicamente, además, la documentación que sea exigible para la tramitación del procedimiento.

#### **Tercera.- Actividades a realizar por los miembros colectivos firmantes.**

Los miembros de CONSUMUR, una vez dispongan de la representación del interesado mediante el modelo que se incluye como Anexo II a este convenio, podrán en nombre de los representados, realizar, en el ámbito material de los procedimientos descritos en la Cláusula Segunda del presente convenio, alguna de las siguientes transacciones electrónicas:

1. Presentar solicitudes, así como subsanaciones de las mismas.
2. Atender y cumplimentar requerimientos de la Administración Regional.
3. Conocer el estado de tramitación de los procedimientos.
4. Interponer recursos administrativos.

**Cuarta.- Obligaciones de los colectivos firmantes.**

CONSUMUR se compromete a:

1. Comunicar a la Dirección General de Consumo y Artesanía las adhesiones así como las desvinculaciones al presente convenio que se produzcan.
2. Transmitir la información para mantener permanentemente actualizado el registro de representantes habilitados.
3. Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los miembros de CONSUMUR, descritas en la Cláusula Sexta de este convenio.
4. Difundir entre los miembros de CONSUMUR la firma del presente convenio.

**Quinta.- Obligaciones de la consejería firmante.**

La Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía se compromete a:

1. Tener permanentemente actualizada la información relativa a los procedimientos en la Guía de Procedimientos y Servicios.
2. Tener actualizados los formularios electrónicos en la Sede Electrónica de la CARM.
3. Prestar el apoyo necesario y resolver las dudas funcionales o jurídicas que se planteen tanto por CONSUMUR como por sus miembros adheridos al presente convenio, para así garantizar el buen fin del mismo.

**Sexta.- Obligaciones de los miembros del colectivo firmante.**

Corresponde a los representantes de CONSUMUR adheridos al presente convenio:

1. Formalizar, con el interesado en el procedimiento, el documento de otorgamiento de la representación conforme al modelo de representación del Anexo II del presente convenio, así como la conservación y custodia de dicho documento.
2. Ostentar la representación necesaria para cada actuación conforme a lo establecido en el artículo 5.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y al presente convenio.
3. Acreditar dicha representación, cuando el órgano competente lo requiera conforme a lo establecido en el mencionado artículo 5.7.
4. Realizar las transacciones electrónicas para las que esté autorizado con la Administración, aportando, en su caso, la documentación que sea exigible.
5. Observar las prescripciones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
6. Facilitar al interesado en el procedimiento cuanta documentación, justificantes o resguardos genere la actuación administrativa, así como cuanta información le sea requerida por el mismo.

**Séptima.- Régimen de la representación.**

El régimen de representación de terceros a efectos de presentación electrónica de documentos en su nombre es el establecido en el artículo 5.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La habilitación determina la presunción de validez de la representación, salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa.

La Administración podrá requerir al representante, en cualquier momento, la acreditación de la representación que ostenten.

La habilitación para la presentación electrónica en representación de terceros solo confiere a la persona autorizada la condición de representante para intervenir en los actos expresamente autorizados en el ámbito de aplicación del presente convenio.

La falta de representación suficiente podrá dar lugar a la exigencia de las responsabilidades que fueran procedentes.

#### **Octava.- Presentación electrónica de documentos.**

Para hacer uso del sistema de presentación electrónica al que se refiere el presente convenio, se deberán cumplir, además, los siguientes requisitos:

1. La presentación electrónica de documentación exigirá al presentador disponer de alguno de los sistemas de firma electrónica admitidos por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. En el supuesto de que la representación se otorgue a una persona jurídica la persona física que actúe en su representación deberá de estar en posesión del certificado correspondiente para actuar en su nombre.

2. Tanto CONSUMUR como sus representantes adheridos al presente convenio deberán cumplir los requisitos que, para el tratamiento automatizado de datos de carácter personal, se exigen en la normativa vigente y, en particular, en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

3. El presentador deberá estar inscrito y en situación de alta en el registro de representantes habilitados descrito en la cláusula décima. Extremo que se verificará por el órgano competente para la aceptación de la presentación electrónica.

#### **Novena.- Procedimiento para la adhesión al convenio. Desvinculación del mismo.**

Los representantes de CONSUMUR interesados en adherirse al presente convenio podrán hacerlo mediante la firma del correspondiente documento individualizado de adhesión, cuyo modelo figura como Anexo I del mismo.

El miembro adherido remitirá el documento individualizado de adhesión a CONSUMUR, que a su vez lo remitirá a la Dirección General de Consumo y Artesanía a través de medios electrónicos.

Recibido el documento individualizado de adhesión una vez firmado, se realizará la inscripción en el registro de representantes habilitados a que se refiere la cláusula siguiente.

Las personas adheridas al presente convenio podrán desvincularse libremente del mismo mediante escrito dirigido a CONSUMUR, quien a su vez lo comunicará a la Dirección General de Consumo y Artesanía, cesando desde el momento de esta comunicación la habilitación de uso del sistema de presentación objeto de este convenio, así como para la presentación electrónica de documentos en representación de terceras personas.

#### **Décima.- Registro de representantes habilitados.**

Una vez firmado el correspondiente documento individualizado de adhesión y comunicado conforme al procedimiento descrito en la cláusula anterior, se procederá a realizar su inscripción en un registro de representantes habilitados. Asimismo, se procederá a dar de baja a aquellas personas que hayan comunicado su desvinculación del presente convenio.

CONSUMUR realizará las actuaciones necesarias para la actualización permanente del mismo, en relación a las altas y bajas que les sean comunicadas, de tal manera que las unidades administrativas de la Dirección General de Consumo y Artesanía tengan un conocimiento inmediato y veraz de las personas que están habilitadas para actuar en representación de terceros para la realización de las transacciones electrónicas objeto de este convenio.

En el ámbito de este convenio, únicamente podrán presentar documentación por medios electrónicos en representación de terceros las personas que efectivamente estén adheridos al mismo y estén inscritos en el registro de representantes habilitados.

#### **Undécima.- Comisión de Seguimiento.**

El presente convenio obliga a las partes firmantes a prestarse la adecuada colaboración, en aras al mejor logro de los fines perseguidos. A tal efecto, tras la firma del convenio, se establecerá una Comisión de Seguimiento integrada por dos representantes nombrados por la Dirección General de Consumo y Artesanía, uno de los cuales actuará como Presidente, y otros dos representantes, nombrados por CONSUMUR.

La Comisión de Seguimiento velará por el cumplimiento de las obligaciones de ambas partes, adoptará cuantas medidas y especificaciones técnicas sean precisas y resolverá las cuestiones que puedan plantearse sobre interpretación y cumplimiento del convenio.

Cuando se considere necesario y, en calidad de asesores, con derecho sólo a voz, podrán incorporarse otros representantes de la Administración u otros miembros de CONSUMUR.

La Comisión de Seguimiento se reunirá ordinariamente una vez al año, a fin de verificar y comprobar el resultado de las obligaciones contraídas, examinar los resultados e incidencias que surjan de la colaboración realizada y establecer las directrices e instrucciones que considere oportunas.

Celebrará asimismo cuantas sesiones extraordinarias sean necesarias para el cumplimiento de sus fines, previa convocatoria al efecto de su Presidente, por propia iniciativa o teniendo en cuenta las peticiones de los demás miembros.

Su funcionamiento, en lo no previsto en el presente convenio, se regirá por lo dispuesto sobre Órganos Colegiados en el Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

#### **Duodécima.- Financiación.**

El presente convenio no genera obligaciones económicas entre las partes firmantes.

#### **Decimotercera.- Naturaleza jurídica.**

Este convenio así como los documentos individualizados de adhesión tienen naturaleza administrativa y se regulan conforme a lo establecido en el Capítulo VI del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

De conformidad con lo previsto en el artículo 6.1 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, está excluido del ámbito de aplicación de la misma.

**Decimocuarta.- Resolución de conflictos.**

Mediante la firma del presente convenio, las partes se comprometen a resolver de mutuo acuerdo las incidencias que puedan surgir en su cumplimiento.

Las cuestiones litigiosas que surjan entre las partes durante el desarrollo y ejecución del presente convenio y no puedan ser resueltas por la Comisión de Seguimiento prevista en la Cláusula Undécima, se someterán a la jurisdicción contencioso-administrativa, conforme a lo dispuesto en la Ley 29/1988, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

**Decimoquinta.- Modificación.**

El presente convenio podrá modificarse por mutuo acuerdo cuando resulte necesario para la mejor realización de su objeto.

**Decimosexta.- Suspensión del convenio.**

Cuando la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía detecte indicios de que se ha producido un acceso o uso indebido de información protegida por parte de alguna persona adherida o cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por los mismos en el convenio procederá, como medida cautelar, a acordar la suspensión de su adhesión al convenio, e iniciará las oportunas comprobaciones e investigaciones tendentes a constatar las circunstancias en que se hayan producido los hechos de que se trate.

**Decimoséptima.- Duración y efectos.**

El presente convenio comenzará su vigencia a partir del día de su firma y tendrá una duración de cuatro años. El convenio se podrá prorrogar por expreso acuerdo de las partes antes de su finalización por periodos de dos años y hasta un máximo de cuatro años.

**Decimooctava.- Causas de resolución.**

El convenio podrá resolverse por las causas reguladas en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que son las siguientes:

- a) El transcurso del plazo de vigencia del convenio sin haberse acordado la prórroga del mismo.
- b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de algunos de los firmantes.
- d) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del convenio.

Así mismo el convenio podrá resolverse por denuncia formulada por escrito por cualquiera de las partes en cualquier momento, surtiendo efectos a los tres meses de su notificación fehaciente a la otra parte.

Y en prueba de conformidad y para la debida constancia de todo lo convenido, las partes firman el presente convenio a un solo efecto, en el lugar y en las fechas de firma electrónica, tomándose como fecha de formalización del presente documento la fecha del último firmante.

Por la Comunidad Autónoma, la Consejera de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía, María del Valle Miguélez Santiago.—Por CONSUMUR, el Presidente de CONSUMUR, Roberto Barceló Vivancos.