

**Codi de verificació**

311F4I18374G332W17MY

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

636/2024

Document

72696/2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ ASSESSORAMENT JURÍDIC I ATENCIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC) AL TERME MUNICIPAL DE LA GARRIGA.

Antecedents

El Codi de Consum de Catalunya, Llei 22/2010, de 20 de juliol, article 112-5 estableix: “Les administracions públiques catalanes han de vetllar per garantir el compliment efectiu dels drets que aquesta llei reconeix a les persones consumidores.

Els drets i interessos de les persones consumidores, recollits a la mateixa llei, són:

- a) El dret a la protecció de la salut i la seguretat
- b) El dret a la protecció dels interessos econòmics i social
- c) El dret a la indemnització i reparació de danys
- d) El dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica
- e) El dret a la informació, l'educació i la formació
- f) El dret a la representació, la consulta i la participació
- g) Els drets lingüístics

Els Ajuntaments, d'acord amb el punt g) de l'article 66 del Decret Legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya, tenen atribuïdes competències pròpies en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, que hauran d'estar delimitades en les respectives lleis que es dictin en la matèria.

L'Ajuntament de la Garriga, amb el suport de la Diputació de Barcelona, va desenvolupar de diferents formes l'atenció als seus ciutadans en matèria de consum (bústia del consumidor, Oficina Mòbil d'Atenció al Consumidor), va signar un conveni amb la Diputació de Barcelona pel qual el municipi s'adheria a la Oficina Provincial d'Informació als Consumidors i finalment es va signar un nou conveni amb la Diputació de Barcelona per a l'adhesió a la Xarxa Local de Consum. A principis de l'any 2010 es va procedir per acord plenari a l'aprovació definitiva de l'acord d'establiment del servei públic local de defensa de les persones consumidores i usuàries.

Les OMIC tenen com a finalitat proporcionar als ciutadans la informació, l'educació i el suport en matèria de consum, i al mateix temps desenvolupen funcions de gestió i coordinació en aquells temes que incideixen en el món del consum en les quals l'Ajuntament tingui competència. Molts ajuntaments, a través de les OMIC, estan portant a terme mediacions per tal de resoldre els conflictes entre consumidors i els agents econòmics.

Atesa la tipologia de reclamacions que arriben al servei de l'OMIC, la complexitat de les consultes en l'àmbit del consum que s'han de tramitar (una bona part corresponen a sectors energètics, telefonia, internet, bancari i assegurances), el perfil dels usuaris que utilitzen el servei (col·lectius vulnerables, gent gran..), així com l'augment de sensibilitat de la ciutadania vers aquests temes, fa necessari que el personal adscrit al servei estigui suficientment qualificat

**Codi de verificació**

311F4I18374G332W17MY

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

636/2024

Document

72696/2024

per prestar-lo; bàsicament un professional de l'advocacia especialitzat en matèria de consum i de mediació de conflictes consumidoristes.

L'Ajuntament de la Garriga no disposa de personal propi especialitzat per prestar aquest servei de l'Oficina Municipal d'Informació als Consumidors

1- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la contractació proposada consisteix en la prestació del servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), servei d'atenció, assistència i assessorament jurídic a la ciutadania en matèria de consum, així com la realització de les activitats pròpies de la OMIC, complint les orientacions i la normativa desenvolupada des de l'Agència Catalana de Consum, màxim organisme de la Generalitat de Catalunya competent en matèria de consum

El servei públic de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de la Garriga és un servei municipal gratuït per a les persones que en facin ús i que dóna la possibilitat a la ciutadania de la Garriga de ser atesa pel que fa a les necessitats que plantegin en l'àmbit del consum.

Els funcions generals del servei públic de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor seran les següents:

- Informar i orientar els consumidors sobre l'exercici dels seus drets.
- Rebre queixes i reclamacions dels consumidors.
- Gestionar i tramitar les incidències que es generin en el servei d'atenció al consumidor.
- Mediació de possibles conflictes, en relació a temes de consum.
- Establir i mantenir les relacions necessàries amb altres oficines i administracions relacionades amb temes de consum per garantir un bon servei als ciutadans consultants.
- Propostes per a l'educació i formació dels consumidors en matèria de consum.
- Atenció directa i assessorament jurídic al personal de l'Ajuntament que col·labora amb la gestió de l'OMIC (OAC).
- Promoure l'arbitratge de consum: derivació a la junta arbitral de consum que correspongui.
- Servei de suport actiu i permanent.

El servei d'atenció al consum de l'Ajuntament de la Garriga (OMIC) dependrà del departament de promoció econòmica de l'àrea de promoció de la ciutat. El/la regidor/a i el personal tècnic del departament en faran el seguiment i donaran suport en la logística i implementació del servei i de les activitats que se'n derivin així com de la seva vigilància i compliment. Es detallarà la persona responsable del contracte en el moment de formalitzar-lo.

La prestació del servei es durà a terme a Can Raspall, al carrer dels Banys, 40, 08480, La Garriga. No obstant, serà l'empresa adjudicatària qui facilitarà l'equip de treball (portàtil i mòbil) i tot allò necessari per a la correcta execució del contracte. El portàtil amb el seu programari ha de permetre la redacció i impressió de documents, connectar-se a internet i gestionar el correu online.

**Codi de verificació**

311F4I18374G332W17MY

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

636/2024

Document

72696/2024

2. ÀMBIT TERRITORIAL D'ACTUACIÓ DEL SERVEI

El servei d'assessorament de l'OMIC és d'abast municipal. Podran disposar del servei públic de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor els ciutadans i ciutadanes del municipi que necessitin ser atesos en tant que consumidors i usuaris de productes i serveis

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

L'accés al servei de l'OMIC es farà mitjançant les Oficines d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament on es tramitaran, si cal, l'oportuna sol·licitud de gestió en matèria de consum, la qual serà adreçada al Servei d'Atenció al Consum /OMIC i aquest l'atendrà segons els procediments habituals i reglamentats en matèria d'atenció al consumidor.

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor haurà de funcionar un mínim de 4 hores setmanals, preferentment en divendres, a l'edifici municipal de Can Raspall. El mínim d'obertura ha de ser d'un dia a la setmana. Aquest horari contemplarà tant l'atenció al públic presencial o online com el treball intern i administratiu.

Si el dia de servei coincideix en dia festiu, aquest es substituirà per un altre dia acordat prèviament per l'ajuntament i l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària contractarà i mantindrà en vigor durant la vigència del contracte les pòlisses d'assegurances d'accidents personals i de responsabilitat civil suficients i necessàries per cobrir els riscos derivats de les seves activitats així com d'indemnització per riscos professionals.

L'empresa adjudicatària cobrirà immediatament les baixes o vacants del seu personal, per absència, malaltia o altres contingències.

4. PRESSUPOST

El cost anual màxim d'aquest contracte serà de

5.280,00 €	IVA 21%	1.108,80 €	6.388,80 €
------------	---------	------------	------------

Aquest preu inclou la prestació del servei públic d'OMIC, i no s'inclouen despeses derivades de l'habilitació, adequació, consums, neteja i manteniment del servei i de la dotació del mateix a nivell d'infraestructura que aniran a càrrec de l'Ajuntament. Tampoc s'ha inclòs la publicitat i difusió del servei.

**Codi de verificació**

311F4I18374G332W17MY

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

636/2024

Document

72696/2024

5. DURADA

Es preveu una durada de dos anys, prorrogable per dues anualitats, un mes un fins a un màxim de 4 anys de contracte.

6. PROJECTE

Les proposicions dels interessats hauran d'ajustar-se als plecs i documentació que regeixen la licitació, i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada per la licitadora del contingut de la totalitat de les seves clàusules o condicions, sense excepció o reserva alguna.

Cada entitat licitadora no podrà presentar més d'una proposició, ni subscriure cap proposta en unió temporal amb unes altres si ho ha fet individualment. O figurar en més d'una unió temporal, la infracció d'aquestes normes donarà lloc a la no admissió de totes les propostes per ella subscriïdes.

7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Són obligacions de l'adjudicatari:

- Complir amb les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, protecció de dades, laboral i de seguretat i higiene en el treball. L'Ajuntament podrà requerir, a qualsevol moment, l'acreditació d'aquest compliment. Així mateix, totes les llicències i autoritzacions administratives necessàries per a l'exercici de la seva activitat hauran d'estar en vigor.
 - Garantir la continuïtat i regularitat del servei sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similars.
 - Aportar el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de la corporació municipal.
- Respecte al personal:

1. Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquell o aquest i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
2. El personal adscrit a l'execució del contracte ha de complir els següents requisits:
 - Titulació de Llicenciatura o grau en dret i estar col·legiat com a advocat en el corresponent col·legi
 - Disposar d'experiència professional en l'àmbit d'atenció i assessorament jurídic a les persones consumidores d'un mínim de 3 anys.
- Designar una persona responsable, amb titulació i experiència igual o superior a l'exigida, per a la bona marxa dels treballs i el comportament del personal, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals.
- Garantir la confidencialitat de la informació obtinguda arrel dels serveis prestats, quedant prohibida la seva revelació a tercers, d'acord amb la normativa de Protecció de Dades (RGPD), amb la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. Totes

**Codi de verificació**

311F4I18374G332W17MY

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

636/2024

Document

72696/2024

aquelles dades tècniques referents als serveis realitzats per l'adjudicatari seran propietat de l'Ajuntament.

- Elaborar una memòria anual de gestió del servei, que inclourà l'activitat realitzada, sense perjudici de les avaluacions de seguiment que puguin ser necessàries i requerides per l'Ajuntament. Aquesta memòria anual recollirà les actuacions realitzades de gener a desembre. La memòria es presentarà en el termini d'un mes des que finalitzi la corresponent anualitat.

Entre d'altres apartats la memòria anual del servei haurà d'especificar el següent:

- Número d'expedients oberts l'any, classificats per temes i indicant el número de visites.
- Número de consultes directes o telefòniques, classificades per temes. Denúncies, queixes i reclamacions (Nombre, tipologia, tipus d'intervenció: assessorament, mediació, derivació a d'altres institucions...), Resolució de reclamacions (indicant de la tècnica de resolució: mediació, laude arbitral...) i estat dels expedients (tancats, tramitant...)
- Activitats de formació i divulgació.
- Altres activitats, gràfics, esquemes, estadístiques o qualsevol documentació que serveixi per valorar l'activitat realitzada i el grau de compliment dels objectius assenyalats en aquest plec tècnic i de les activitats que ha d'executar l'adjudicatari del contracte.

8. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

- Col·laborar amb l'empresa adjudicatària en el disseny tècnic de les actuacions de difusió i formació, així com de les actuacions que s'estimi oportú.
- Col·laborar en el seguiment del projecte d'acord amb les pautes fixades en el contracte.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària la utilització dels equipaments municipals d'acord les instruccions que dicti l'Ajuntament.
- Dictar les instruccions necessàries a l'empresa per a la gestió i execució eficaç del servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.
- Assumir les despeses derivades de consums i manteniments de les infraestructures i equipaments municipals on es realitzi part de les activitats, així com l'assegurança de les mateixes.
- Donar suport logístic en la implementació del servei contractat.
- Aportar mitjans informàtics, mobiliari, material fungible, telèfon, fax, etc., així com una adreça de correu electrònic (consum@ajlagarriga.cat) que permeti l'agilitat de tràmits i comunicacions per part del tècnic de l'empresa contractista a l'OMIC.

9. AVALUACIÓ

El projecte serà avaluat mitjançant diferents tècniques i a través dels indicadors següents:

- Nombre de sol·licituds del servei, tipologia i classificació de les actuacions dutes a terme.
- Coordinacions i reunions periòdiques de seguiment amb el responsable del servei i del projecte, amb l'Ajuntament (polític i tècnic municipal designat) per fer la presentació de l'avaluació i del projecte d'implementació amb les reformulacions oportunes, si calen.

**Codi de verificació**

311F4I18374G332W17MY

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

636/2024

Document

72696/2024

- Coordinacions de seguiment amb el personal tècnic designat per part de l'Ajuntament per tal d'establir i pactar directrius de funcionament.
- Memòria Tècnica dels professionals, amb periodicitat anual o trimestral segons s'acordi.
- Memòria econòmica de l'empresa contractista.
- Altres formes d'avaluació pactades amb el personal prestador del servei.

No obstant, aquesta avaluació podrà ser modificada per la proposta ofertada i negociada amb l'empresa en la fase d'adjudicació.

10. CONFIDENCIALITAT DE DADES

Amb l'objecte de protegir la reserva, confidencialitat i propietat de la informació que l'empresa contractista pugui arribar a disposar, aquesta es comprometrà a tractar de manera confidencial qualsevol dada de caràcter personal per la prestació del servei objecte del present conveni i haurà d'assumir l'obligació de confidencialitat a comptar des de la signatura del contracte corresponent, fins i tot amb posterioritat a la finalització del mateix en els terminis que estableix

Caldrà també tenir presents les possibles incidències en matèria de protecció de dades previstes (Reglament general de protecció de dades) -RGPD-, així com la **Llei orgànica 3/2018, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals** i la clàusula de confidencialitat que per raó del contracte hagi de respectar el contractista.

Conforme