

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ, PER PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT, DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC A L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR D'ARENYS DE MAR

1. OBJECTE

L'objecte del present contracte compren la prestació del servei d'assessorament jurídic a l'Oficina d'Atenció al Consumidor d'Arenys de Mar.

En aquest Plec es defineixen les prestacions incloses en el contracte i les condicions tècniques i de termini que regiran al llarg del mateix.

L'objecte d'aquest contracte no és divisible per la seva pròpia naturalesa, en ésser un servei d'assessoria únic prestat per un/a professional sota un horari preestablert.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La finalitat d'aquest plec de prescripcions tècniques és definir els serveis que s'han de prestar, determinar les accions que s'han de desenvolupar i les normes de gestió i funcionament de la prestació del servei d'assessorament jurídic a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor - OMIC, per tal d'orientar i assessorar així com tramitar les queixes i reclamacions dels ciutadans del municipi relacionades amb consum davant els organismes competents, així com fer el seguiment de tot el procés.

El servei de defensa dels usuaris i dels consumidors es tracta d'un servei:

- De caràcter gratuït.
- Adreçat a totes les persones amb la qualitat de consumidor residents a Arenys de Mar.
- No obligatori.

El servei especialitzat que cal donar als ciutadans i ciutadanes es basarà en temes relacionats amb el consum i l'assessorament jurídic i per tant les funcions han de portar-se a terme per personal qualificat, bàsicament un advocat/da en exercici amb experiència provada en matèria de consum i de mediació en consum.

El servei de l'Oficina d'Atenció al Consumidor haurà de presentar la documentació que se li requereixi des de la Regidoria de Promoció Econòmica. Es nomenarà un responsable del contracte d'entre el personal tècnic de l'àrea que en farà el seguiment. Tanmateix des de l'Àrea de



Promoció Econòmica es donarà suport en la logística i implementació del servei i de les activitats que se'n derivin.



3. OBJECTIUS DEL SERVEI

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor d'Arenys de Mar té com objectiu fonamental garantir la defensa i protecció dels drets legítims de les persones consumidores i usuàries i posar al seu abast els mitjans i instruments per exercir-los. Per assolir aquest objectiu l'OMIC gestiona i realitza les activitats següents:

- Informar a les persones consumidores sobre els seus drets i els seus deures en matèries de consum i la forma d'exercir-los, mitjançant atenció personalitzada, correu electrònic o atenció telefònica.
- Orientar, assessorar i ajudar a les persones consumidores en la tramitació i la gestió de les queixes, reclamacions i denúncies presentades davant l'OMIC.
- Registrar, tramitar i gestionar les queixes, reclamacions i denúncies presentades per les persones consumidores.
- Mediar en els possibles conflictes en matèria de consum entre la persona consumidora i l'empresa o entitat amb la finalitat de poder arribar a un acord entre les parts.
- Establir i mantenir les relacions necessàries amb altres oficines i administracions relacionades amb temes de consum per garantir un bon servei als ciutadans consultants.
- Fomentar l'educació i formació de les persones consumidores en matèria de consum.
- Fomentar el consum responsable en el marc de la sostenibilitat, solidaritat i respecte entre els sectors implicats.

4. FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei d'assessorament jurídic a l'Oficina d'Atenció al Consumidor d'Arenys de Mar es prestarà a les dependències de l'Àrea de Promoció Econòmica, ubicades a la segona planta de l'Edifici Xifré (C/Auterive, s/n), cada divendres al matí, en horari de 09:00 a 13:00 hores, tot i que es pot modificar el dia i l'hora segons necessitats d'una de les dues parts, sempre que es notifiqui i s'acordi amb una setmana d'antelació com a mínim, sent el mínim número d'hores de servei de 15 hores/mensuals.

El servei estarà en funcionament tot l'any (a excepció del mes d'agost, en que romandrà tancat) i el calendari de festius serà el del municipi d'Arenys de Mar.

L'accés al servei de l'OMIC es farà mitjançant sol·licitud de cita prèvia a l'Àrea de Promoció Econòmica, o bé presentant instància o reclamació al registre de l'Ajuntament que serà adreçada a l'OMIC i des d'allà s'atendrà



segons els procediments habituals i reglamentats en matèria d'atenció al consumidor.

Podran dirigir-se a l'Oficina Municipal del Consumidor les persones consumidores que necessitin ser ateses en tant que consumidores i usuàries de productes o serveis, així com les persones jurídiques que siguin part en algun tipus de reclamació de consum previstos en els àmbits d'actuació.



4.1. ACTIVITATS A REALITZAR

Des de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) i seguint les directrius marcades per l'Ajuntament, l'adjudicatari/a, com a mínim, haurà de desenvolupar les següents activitats:

- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores que consultin en matèria de consum a l'OMIC d'Arenys de Mar.
- Atendre al ciutadà de manera presencial, telefònica i/o telemàtica.
- Assessorar jurídicament en matèria de consum a les persones usuàries del servei.
- Obrir un expedient per cada reclamació, denúncia o queixa de les persones consumidores. En aquest expedient constarà les demandes d'intervenció o les actuacions d'ofici que es poden considerar adients pel contractista.
- Atendre les consultes telefòniques que encara que no generin l'obertura d'un expedient, generen una feina interna de recerca d'informació per donar resposta a la demanda concreta del consumidor.
- Redactar les notificacions que procedeixin.
- Realitzar les tasques de mediació mitjançant personal amb habilitat i aptituds personal idònies. Amb aquesta tècnica de treball voluntària i gratuïta pel consumidor s'ha d'intentar assolir el millor acord possible entre el reclamant i el reclamat, simplificant d'aquesta manera a tots els nivells les gestions a realitzar.

Son tasques de mediació:

- Informar sobre la mediació i les seves característiques.
- Orientar i atendre les persones que s'hi vulguin acollir.
- Identificar, contactar i oferir a l'altre/s part/s en conflicte participar en el procés de mediació.
- Informar l'accés a la justícia gratuïta si s'escau.
- Proporcionar el formulari sol·licitud d'arbitratge en consum, si s'escau, i l'ajuda necessària per emplenar-ho.
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució del conflictes de consum.
- Difondre la informació necessària per donar a conèixer els drets bàsics als consumidors i usuaris.
- Reunir-se trimestralment amb la persona tècnica municipal responsable de Consum per reportar la informació relacionada amb les reclamacions i consultes efectuades, tractar les incidències detectades en el servei i assessorar al personal de l'Ajuntament en les novetats de l'àmbit de Consum.



- Participar, en cas de ser requerit per l'Ajuntament d'Arenys de Mar, en actuacions transversals per a la defensa dels consumidors especialment vulnerables i/o amb risc d'exclusió social.
- Proposar línies d'actuacions i bones pràctiques per a la millora del servei.
- Redactar la memòria anual del servei que inclourà l'activitat realitzada, sense perjudici de les avaluacions de seguiment que puguin ser necessàries i requerides per l'Ajuntament..
 - Estadística per sectors
 - Estadística per tipus de demanda (consultes, reclamacions, denúncies)
 - Estadística per tipus de proposta (mediació, altres administracions, juntes arbitals,...)
 - Estadística per tipus d'actuació (escrit, telèfon, inspecció, derivació)
 - Estadística per tipus de resolució (positiva, negativa, temps de demora,...)
 - 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.

4.2. OBLIGACIONS DEL CONTRACTANT

- Prestar el servei durant el termini de durada del contracte, amb la continuïtat i regularitat que es demani en aquest plec, els divendres de 09 a 13 hores, en aquell espai que l'Ajuntament de d'Arenys de Mar destini a la prestació d'aquest servei. En el cas que un divendres caigui en dia festiu, el servei es realitzarà el següent dia laborable. El mes d'agost el servei romandrà tancat.
- Aquest servei s'haurà de prestar per les persones residents a Arenys de Mar o les persones jurídiques, radicades al poble, que siguin part en algun tipus de reclamació de consum previstos en els àmbits d'actuació.
- Programar l'atenció a un mínim de 3 consultes o reclamacions per dia, on es realitzarà l'atenció directa al ciutadà.
- Fer arribar a la Regidoria de Promoció Econòmica la relació del personal que executarà el servei amb el seu currículum vitae i l'acreditació de la titulació corresponent.
- Garantir l'assessorament tècnic i jurídic, en matèria de consum, al personal municipal que donarà suport a l'OMIC.



- Oferir la possibilitat d'un servei de consulta telemàtica a disposició de la ciutadania d'Arenys de Mar per resoldre mitjançant correu electrònic les qüestions i dubtes que puguin originar-se en relació a l'àmbit objecte del present servei.
- Portar un registre de totes les actuacions realitzades, així com portar la tramitació i la gestió de les queixes i reclamacions.
- Atendre i registrar les consultes telefòniques i telemàtiques que, encara que no generin l'obertura d'un expedient, generen una feina interna de recerca d'informació per donar resposta a la demanada concreta de la persona consumidora.
- Posar a disposició del departament responsable informació sobre l'estat dels expedients tramitats així com qualsevol informació i/o documentació addicional que se'ls requereixi.
- Atendre el servei en català llevat que la persona usuària sol·liciti ser atesa en castellà. La documentació a utilitzar així com la memòria anual del servei, serà sempre redactada en català.
- Establir conjuntament amb el departament municipal corresponent, el calendari de prestació del servei, senyalant els dies festius (vacances d'estiu, festius locals, autonòmics i nacionals) si escau.
- Col·laborar en la divulgació de les activitats formativa i/o campanyes envers el consum, impulsades per l'Ajuntament.
- Presentar la memòria anual del servei en el termini d'un mes des que finalitzi la corresponent anualitat.
- Tenir actualitzat el seu fons documental tècnic per resoldre el problemes que es plantegin a l'oficina i mantenir un reciclatge continu pel que fa a legislació a aplicar i nous procediments.
- Respectar la legislació vigent en matèria de protecció de dades de les persones usuàries del servei.
- Establir una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 30.000 € per sinistre i víctima.
- El personal adscrit al servei ha de disposar d'experiència professional d'un mínim de 3 anys en l'àmbit d'atenció i assessorament jurídic a les persones consumidores.
- El personal adscrit a l'execució del contracte haurà d'estar en possessió del certificat nivell C1 de llengua catalana o titulació equivalent.

5. TERMINI DE LA VIGÈNCIA DE L'AUTORITZACIÓ

La durada d'aquesta autorització serà de quatre anys comptats a partir de la data d'adjudicació. El contracte no podrà ser prorrogat.



