

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APLICABLE AL CONTRACTE DE SERVEIS DE REALITZACIÓ DE CAMPANYES DE VERIFICACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EXIGIBLE ALS ESTABLIMENTS COMERCIALS EN L'ÀMBIT DE LA INFORMACIÓ ALS CONSUMIDORS EN MUNICIPIS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA, EXCEPTUANT LA CAPITAL.

Expedient: 2024/0032497

Índex

<u>1 Objecte del contracte</u>	2
<u>2.Tasques a realitzar pel contractista</u>	2
<u>3. Característiques de les campanyes</u>	2
3.1 Definicions	2
3.2 Tipologies de campanyes	3
3.3 Característiques del servei i fases de la campanya	3
3.3.1 Característiques del servei	3
3.3.2 Fases de la campanya	5
<u>4. Formació dels equips de verificació</u>	6
<u>5. Seguiment del contracte</u>	6
<u>Annex 1</u>	7

1) Objecte del contracte

És objecte del present plec el contracte de serveis, promogut pel Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona (en endavant SSPC), relatiu a la verificació del compliment de la normativa, en matèria de consum, exigible als establiments comercials en les relacions de consum en municipis de la província de Barcelona, exceptuant la capital, amb l'objectiu de potenciar la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries i la millora de la qualitat del servei ofert al teixit comercial en col·laboració amb els ajuntaments.

2) Tasques a realitzar pel contractista

La verificació del compliment de la normativa, en matèria de consum, exigible als establiments comercials es realitzarà per campanyes i per encàrrec del SSPC en coordinació amb els ajuntaments als qui se'ls atorgui el suport tècnic campanyes de control i disciplina de mercat.

El contractista lliurarà als establiments visitats **document/s i/o material explicatiu** per tal de complementar les explicacions fetes pels tècnics en relació a les obligacions marcades en la normativa de consum.

El nombre màxim de documents i/o materials facilitats serà de 3. Es lliuraran com a mínim en format físic i complementàriament es podrà lliurar en format digital.

El contractista ha de realitzar aquestes tasques aportant els recursos i material necessaris per a la realització de l'activitat i assumir les despeses derivades del desplaçament als municipis respectius.

3) Característiques de les campanyes

3.1 Definicions

- **CAMPANYA:** Conjunt de fases, detallades a l'apartat 3.3.2 del present plec, a realitzar pel contractista a partir de la visita als diferents establiments comercials, ja siguin permanent o mòbils, determinats pels municipis i acordats amb el SSPC i consistent en realitzar les següents tasques:
 - treball de camp: visites als establiments comercials (permanent o mòbil) amb la introducció directa a l'aplicatiu informàtic institucional de les dades de la verificació realitzada.
 - Elaboració de l'informe del treball de camp.
- **INICI DE CAMPANYA:** Data en la qual s'inicien les visites de verificació als establiments comercials (permanents o mòbil) d'un municipi.

- **FINALITZACIÓ VISITES DE VERIFICACIÓ:** Data en la qual es realitza l'última visita de verificació del total dels establiments comercials acordats ja siguin establiments permanents o mòbils d'un municipi.
- **FINALITZACIÓ DE CAMPANYA:** Data en la qual l'empresa contractada lliura l'informe del treball de camp al SSPC, una vegada finalitzades les visites i introduïdes les dades a l'aplicatiu del Servei.
- **RESPONSABLE-COORDINADOR DE L'EMPRESA:** Persona de l'empresa encarregada de realitzar la coordinació del conjunt de les actuacions que es desenvolupin en els diversos municipis, sent l'únic interlocutor vàlid amb el SSPC.

3.2 Tipologies de campanyes

Les campanyes seran de dos tipus en funció de les característiques dels establiments comercials a verificar.

- El **primer** tipus de campanya es realitzarà mitjançant visites de verificació a establiments comercials situats en **mercats municipals no sedentaris** (ambulants), d'acord amb les especificacions indicades pels responsables dels respectius ajuntaments.
- El **segon** tipus de campanya es realitzarà mitjançant visites de verificació a la resta d'establiments del teixit comercial dels ajuntaments, no inclosos en el apartat anterior.

En ambdós tipus de campanyes, el Servei de Suport a les Polítiques de Consum, fixarà el nombre màxim d'establiments a verificar.

3.3 Característiques del servei i fases de la campanya

Aquest contracte de serveis es realitza per encàrrec del SSPC i en coordinació amb els municipis que han formulat les peticions de col·laboració a la Diputació de Barcelona i que formen part de la Xarxa Local de Consum.

3.3.1 Característiques del servei:

a) Planificació:

El SSPC, d'acord amb les peticions dels municipis que formen part de la Xarxa Local de Consum aprovarà i planificarà l'actuació de verificació dels establiments comercials, determinant en quins municipis es realitzaran campanyes, quin tipus de campanyes es realitzaran, el nombre màxim comerços que es podran verificar al llarg de la campanya i en quins terminis s'ha de realitzar la campanya.

Un cop confirmada, per part de l'ens local, la realització de la campanya es planificarà una reunió que podrà ser en modalitat telemàtica o presencial, entre el responsable de l'ens local, el responsable-coordinador de l'empresa contractada i el representant del SSPC per acordar els termes de la campanya.

D'aquesta reunió es generarà un document on es recullin els diferents acords i es lliurarà una còpia de la mateixa a tots els participants de la reunió.

Aquesta reunió tindrà els següents objectius:

1. Determinar establiments/mercat on es desenvoluparan les visites de verificació i dels quals se'n facilitarà un llistat.
2. Informar a l'empresa contractada de les particularitats dels comerços que han de ser visitats.
3. Concretar les dates d'inici i final del treball de camp, així com d'altres circumstàncies relacionades.
4. Concretar quin material informatiu es facilitarà en la visita i quin material es facilitarà per part del SSPC.
5. Concretar les dades dels tècnics (nom complet i document acreditatiu d'identitat personal) que realitzaran les visites per tal que l'ens local pugui fer les corresponents acreditacions.

Els acords estan subjectes a possibles canvis derivats de peticions o demandes concretes sobrevingudes per part dels municipis i avaluades pel SSPC.

Aquests canvis sobrevinguts podran afectar a la tipologia, calendari i al nombre de comerços a verificar en la campanya.

b) Acreditacions de les persones que formen part dels equips:

El personal de l'empresa contractista que participa en les campanyes de verificació, a més de disposar de la solvència tècnica requerida a la clàusula 1.10 del PCAP i de la formació que s'estableix a la clàusula 4 d'aquest Plec tècnic, hauran d'estar acreditats prèviament pels respectius municipis abans de l'inici de les visites als comerços.

Aquestes acreditacions seran tramitades pels municipis i lliurades al SSPC així com a l'empresa contractada abans de l'inici o com a mínim el primer dia de campanya.

Els responsables dels comerços a verificar i els responsables municipals podran demanar aquestes acreditacions durant la realització de la campanya, per la qual cosa és imprescindible que el personal de l'empresa contractada que du a terme les visites, les portin sempre a sobre durant el treball de camp per tal d'ensenyar-les en el cas que li siguin requerides.

c) Durada i terminis

- Durada del treball de camp

La durada màxima del treball de camp serà el que resulti de comptar un dia hàbil per cada deu comerços de què consti la campanya.

En el cas que el nombre d'establiments comercials a visitar dintre de la campanya no sigui múltiple de deu, es computarà un dia més de durada.

- Finalització de la campanya

L'empresa contractada disposarà de 10 dies hàbils a comptar des del dia següent al de la finalització de les visites per lliurar l'informe de treball de camp.

Davant d'una incidència tècnica, l'empresa contractada disposarà de 15 dies hàbils a comptar des del dia següent al de la finalització de les visites per lliurar la plantilla amb les dades dels comerços visitats juntament amb l'informe de treball de camp.

3.3.2 Fases de la campanya:

a) Treball de camp:

El treball de camp consisteix en realitzar les visites als comerços assenyalats per cada ajuntament per tal de verificar el grau de compliment de la normativa de consum exigible relacionada amb els drets de les persones consumidores.

Durant la visita, el personal tècnic adscrit a l'execució del contracte haurà de complir amb les següents actuacions:

- Anar acreditat i presentar-se com a col·laborador de l'administració municipal per realitzar aquesta funció. Ha d'informar al compareixent de l'establiment de l'objecte de la seva visita i del resultat.
- Verificar el grau de compliment de la normativa de consum mitjançant el protocol corresponent sobre requisits mínims d'informació al consumidor.
- Fer constar les observacions que cregui convenientes (el tècnic actuant)
- Indicar la possibilitat al compareixent de l'establiment perquè formuli les manifestacions que cregui convenient així com orientar-lo perquè pugui corregir els possibles incompliments.
- Els protocols s'hauran d'emplenar a l'aplicatiu institucional durant la visita, mitjançant l'ús de l'usuari personal que s'haurà facilitat. A posteriori els tècnics

revisaran les dades i enviaran telemàticament el protocol a cada comerç degudament signat.

b) **Elaboració dels informes finals de treball de camp**

L'empresa contractada elaborarà un informe **(Annex 1)** per municipi i campanya amb les incidències més significatives que s'han produït en el desenvolupament de les visites als establiments comercials

Aquest informe s'haurà de lliurar al SSPC en el termini màxim de 10 dies hàbils a comptar des de la data de l'última visita de verificació realitzada.

4) Formació dels equips de verificació.

Durant el mes següent a la formalització del contracte, el Servei de Suport a les Polítiques de Consum proporcionarà a les persones designades per l'empresa contractista i que figurin relacionades en el moment d'acreditar la solvència, la formació necessària per a la seva correcta execució.

A aquesta formació assistiran tant les persones que participaran en els treballs, com aquelles altres que l'empresa designi per a fer front a possibles substitucions. La formació es realitzarà en les dependències del SSPC amb una durada màxima de 8 hores repartides en dues sessions. En tot cas, la formació inclourà els següents temes:

- Normativa bàsica reguladora dels drets de les persones consumidores, aplicable a Catalunya.
- Requisits exigibles als establiments comercials en matèria de consum i relacionats amb els drets de les persones consumidores
- Funció dels protocols de recollida de dades
- Formació pràctica per utilitzar l'aplicatiu institucional

5) Seguiment del contracte

En la prestació del servei el contractista haurà d'actuar d'acord amb les instruccions, directrius i observacions que realitzi el SSPC amb l'objectiu d'obtenir la màxima eficàcia i coordinació en la gestió del servei

El SSPC comprovarà la correcta execució del servei. En cas d'incompliment, es podran imposar penalitats, de conformitat amb la clàusula 2.6 PCAP.

El SSPC farà el seguiment de l'activitat, consultant l'ajuntament respectiu i contactant aleatòriament a alguns dels comerços verificats. Es comprovarà l'efectiva realització de les visites i la qualitat de la informació.

El control del contingut dels protocols de recollida de dades, es realitzarà en el moment en què el SSPC confeccioni l'informe final de campanya.

El SSPC informará al contractista abans de dos mesos a partir de la finalització de cada campanya, si n'hi ha, de les irregularitats observades per a que facin les actuacions que creguin adients per esmenar les anomenades irregularitats.

Annex 1

Expedient núm. 2024/0032497

INFORME FINAL DE TREBALL DE CAMP

MUNICIPI: _____

CAMPANYA: _____

INCIDÈNCIES DESTACABLES DURANT EL TREBALL DE CAMP:

Tècnics participants
Data d'inici i finalització de les visites
Delimitació de la zona comercial (Carrers)
Nombre de visites de verificació realitzades
Incidències a destacar durant la realització de la campanya (en general)

El/la responsable de l'empresa

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0032497
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques aplicable al contracte de serveis de realització de campanyes de verificació de compliment de la normativa exigible als establiments comercials en l'àmbit d'informació al consumidor

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Jose Alberto de Gregorio Prieto (TCAT)	Vocal de l'Òrgan Qualificador Signa	12/03/2025 12:41

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
55b8b2fd5e8306726795	https://seuelectronica.diba.cat	

