



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
18/7/2025



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155193X



SIGNAT PER

LÀIA VERGES GASSO
Tècnica de Salut pública i Consum
3/7/2025



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONSUM

Expedient 155193X

Plec de Prescripcions Tècniques Particulars del Contracte del Servei de Mediació en Consum

1. Objectius del Servei

L'objectiu general del servei és **garantir l'assessorament, la informació i l'orientació** a la ciutadania de Manlleu en l'exercici dels seus drets com a persones consumidores i usuàries. Això inclou la **promoció del consum responsable**, d'acord amb els valors de **sostenibilitat, solidaritat i respecte** entre els sectors implicats. A més, el servei fomentarà el **desenvolupament de pràctiques de mediació** com a eina clau per a la resolució de conflictes en l'àmbit del consum.

2. Descripció del Servei: Activitats i Forma de Prestació

L'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)**, servei que depèn de l'Ajuntament de Manlleu, proporciona serveis d'informació, assessorament i mediació en matèria de consum a la ciutadania. El servei s'orienta a la resolució de conflictes entre consumidors i empreses i al foment de la formació en matèria de consum responsable complint sempre la normativa vigent en matèria de consum. Aquesta normativa servirà com a marc regulador per a totes les activitats desenvolupades per l'adjudicatari, especialment pel que fa a la resolució de conflictes, mediació i protecció de les dades personals dels usuaris (veure punt 8).

Activitats principals que haurà de desenvolupar l'adjudicatari:

- **Atenció a consultes** sobre drets i deures dels consumidors, així com l'estat de les reclamacions.
- **Obertura, gestió i seguiment d'expedients** administratius relacionats amb mediacions i propostes de resolució mitjançant l'aplicatiu de gestió d'expedients de l'Ajuntament de manera autònoma, realitzant els tràmits d'incorporació de documentació als expedients, de notificació de les propostes de mediació a les empreses i notificació de les respostes o resolucions a les persones interessades quan s'escaigui.
- **Gestió de reclamacions** mitjançant mediació en casos on no s'ha obtingut una resposta satisfactòria per part de les empreses o professionals dins el termini establert de 30 dies. La gestió es farà mitjançant l'aplicatiu de gestió d'expedients de l'Ajuntament.
- **Tramitació de denúncies** per possibles infraccions de la normativa de consum (publicitat enganyosa, falta de fulls oficials de reclamació, venda de productes perillosos, etc.).



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ALDR RPXV QM9Z TKT3

PLEC PRESCRIPCIONS TECNQUES - SEFYCU 130919

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 1 de 5



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ALJF TEE2 7UL3 CFKX

PPT - SEFYCU 132750

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 1 de 5



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
18/7/2025



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155193X



SIGNAT PER

LÀIA VERGES GASSO
Tècnica de Salut pública i Consum
3/7/2025



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONSUM

Expedient 155193X

- **Tramitació de queixes** sobre serveis, sense exigir indemnitzacions.
- **Tasques de sensibilització i educació** en matèria de consum responsable mitjançant campanyes informatives, orientació i formació.
- **Participació en jornades formatives i informatives** organitzades per l'Ajuntament.
- **Cooperació amb altres serveis municipals**, especialment en l'atenció a col·lectius vulnerables i/o en situació d'exclusió social.
- **Redacció d'informes** descriptius de cada consulta atesa i de les propostes de mediació.

Forma de prestació dels serveis:

El servei, quan sigui presencial, es farà a les dependències de l'**Ajuntament de Manlleu**, a l'àrea de l'OAC. L'adjudicatari ha de complir amb el següent horari de servei:

- **Atenció presencial:** Un dia setmanal de 4 hores en horari de matí, preferiblement els dimarts.
- **Atenció no presencial:** 8 hores setmanals per a la preparació de casos, redacció d'informes i coordinació amb l'Àrea de Consum de l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Manlleu proporcionarà tots els equips i materials necessaris per a l'execució del servei, inclòs un ordinador amb connexió a internet i altres dispositius informàtics, així com material d'oficina (fotocopiadores, telèfon, etc.) per facilitar la tasca diària del servei. Així mateix, l'Ajuntament es farà càrrec de l'adquisició i manteniment d'aquests equips, garantint que els tècnics i personal que prestin el servei disposin de tots els mitjans materials per a l'exercici de les seves funcions.

Festivitat i vacances: El calendari laboral seguirà els festius del municipi de Manlleu, i l'agost es considerarà com a mes de vacances.

Responsabilitats de l'adjudicatari:

- Atendre consultes presencials, telefòniques i telemàtiques.
- Facilitar mediació entre les parts implicades, simplificant els tràmits sempre que sigui possible.
- Redactar propostes de mediació i notificar-les a les empreses implicades.
- Fomentar l'ús de l'arbitratge per a la resolució de conflictes.
- Derivar consultes no relacionades amb consum a les àrees corresponents.
- Organitzar activitats anuals per a **commemorar el Dia Mundial del Consumidor**, promovent el consum responsable.
- Assistir a jornades i seminaris per a la formació contínua en matèria de consum i mediació.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ALDR RPXV QM9Z TKT3

PLEC PRESCRIPCIONS TEHNQUES - SEFYCU 130919

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 2 de 5



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ALJF TEE2 7UL3 CFKX

PPT - SEFYCU 132750

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 2 de 5



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
18/7/2025



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155193X



SIGNAT PER

LÀIA VERGES GASSO
Tècnica de Salut pública i Consum
3/7/2025



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONSUM

Expedient 155193X

- Les tramitacions dels expedients, consultes i procediments es realitzaran conforme al procediment administratiu establert per la normativa vigent, així com a la normativa aplicable del Codi de Consum. El licitador haurà de garantir que tots els tràmits i actuacions s'efectuïn seguint les directrius establertes per la legislació administrativa i de consum en vigor, amb la finalitat de garantir la correcta protecció dels drets dels consumidors i usuaris. Així mateix, el licitador s'obliga a complir rigorosament els terminis establerts per a cada fase del procediment, segons les indicacions de la normativa vigent i els requisits de la licitació.

3. Obligacions de l'Adjudicatari

L'adjudicatari haurà de complir les següents obligacions:

- **Compliment de la normativa vigent:** L'adjudicatari ha d'assegurar-se de complir amb totes les lleis i reglaments fiscals, administratius, laborals i de seguretat.
- **Garantir la continuïtat del servei:** Ha de garantir que el servei es mantingui sense interrupcions per motius com baixes o vacances.
- **Contractació d'assegurances:** L'adjudicatari ha de contractar les assegurances necessàries per cobrir riscos derivats de l'activitat.
- **Personal adequat:** El personal que executi el servei ha de ser suficient i adequat per garantir la correcta prestació del servei.
 - **Requisits del personal:** El tècnic responsable de les prestacions ha de tenir formació acreditada en matèria de consum i experiència mínima de tres anys. A més, els professionals implicats en l'assistència jurídica han de ser llicenciats/grau en Dret amb una experiència mínima de tres anys en el sector del consum.
- **Confidencialitat de les dades:** L'adjudicatari ha de garantir la confidencialitat absoluta de la informació obtinguda en l'execució del contracte. La revelació d'informació només serà possible amb autorització prèvia de l'Ajuntament.
- **Memòria de gestió anual:** L'adjudicatari haurà d'elaborar una memòria de gestió detallada, que inclourà les activitats realitzades durant l'any natural i s'haurà de presentar a l'Ajuntament en el termini d'un mes després de finalitzar l'any. Si al finalitzar el contracte l'any natural no ha finalitzat, es presentarà la memòria de gener fins a data de finalització del contracte.

4. Dependència del Servei

El servei de l'**OMIC** serà coordinat per el **Servei de Salut Pública i Consum de l'Ajuntament de Manlleu**, que supervisarà el bon funcionament del servei i les activitats relacionades amb l'assessorament i mediació.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ALDR RPXV QM9Z TKT3

PLEC PRESCRIPCIONS TEHNQUES - SEFYCU 130919

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 3 de 5



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ALJF TEE2 7UL3 CFKX

PPT - SEFYCU 132750

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 3 de 5



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
18/7/2025



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155193X



SIGNAT PER

LÀIA VERGES GASSO
Tècnica de Salut Pública i Consum
3/7/2025



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONSUM

Expedient 155193X

5. Funcions de Coordinació

El **Servei de Salut Pública i Consum** serà responsable de:

- **Coordinació amb el servei de mediació:** S'establiran reunions periòdiques per garantir el bon funcionament del servei.
- **Definició dels informes i memòries:** S'establirà el model per a la redacció dels informes i la memòria anual.
- **Facilitar la informació necessària** per a l'òptima realització de la tasca dels professionals de l'OMIC.
- **Avaluació del compliment del servei:** Es farà un seguiment continu del servei per garantir el seu compliment segons les condicions establertes.

6. Confidencialitat de les Dades

L'adjudicatari haurà de:

- **Garantir la seguretat de les dades personals:** Adoptarà les mesures necessàries per evitar l'accés no autoritzat, alteracions, pèrdues o altres riscos relacionats amb la informació.
- **Ús de les dades amb fins estadístics:** Les dades recollides podran ser utilitzades per a la realització d'informes estadístics, sempre mantenint l'anonimat de les parts implicades.

En finalitzar el contracte, l'adjudicatari haurà de traspasar tots els expedients oberts a la nova empresa adjudicatària.

7. Altres Condicions

- **Execució del contracte:** L'adjudicatari es compromet a complir les condicions establertes en els plecs tècnics i administratius, així com les instruccions de l'Ajuntament.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ALDR RPXV QM9Z TKT3

PLEC PRESCRIPCIONS TEHNQUES - SEFYCU 130919

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 4 de 5



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ALJF TEE2 7UL3 CFKX

PPT - SEFYCU 132750

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 4 de 5



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
18/7/2025



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155193X



SIGNAT PER

LÀIA VERGES GASSO
Tècnica de Salut pública i Consum
3/7/2025



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONSUM

Expedient 155193X

- **Responsabilitat civil:** L'adjudicatari serà responsable de la qualitat tècnica dels serveis prestats i de les conseqüències que es derivin de possibles errors o omissions.
- **Compliment de la normativa de seguretat i salut laboral:** L'adjudicatari haurà de garantir la protecció i seguretat laboral dels seus treballadors, d'acord amb la legislació vigent.

8. Normativa que cal complir:

L'adjudicatari haurà de complir amb tota la normativa vigent en matèria de consum, així com amb les lleis i reglaments que estableixen els drets i deures dels consumidors i les empreses. Les principals normatives aplicables a aquest servei inclouen:

- Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris (RD 1/2007, de 16 de novembre), que regula els drets bàsics dels consumidors i les condicions per a la resolució de conflictes.
- Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, que regula el consum a nivell autonòmic, incloent aspectes específics sobre els drets dels consumidors, la resolució de conflictes, i la mediació.
- Llei 16/2009, de 22 de juliol, de l'Arbitratge de Consum, que estableix els mecanismes de mediació i arbitratge per a la resolució de conflictes de consum.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, que estableix les condicions per al tractament de dades personals, garantint la confidencialitat i seguretat de la informació.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en relació amb el tractament de dades personals (GDPR), que regula el tractament de dades personals a la Unió Europea.
- Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, que actualitza la normativa a les noves realitats de consum i incorpora noves directrius a nivell europeu.
- Llei 7/2017, de 2 de novembre, de Protecció dels Consumidors i Usuaris en matèria de Clàusules Abusives i altres normatives relacionades amb la protecció dels drets dels consumidors enfront de pràctiques comercials deslleials.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ALDR RPXV QM9Z TKT3

PLEC PRESCRIPCIONS TEHNQUES - SEFYCU 130919

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 5 de 5



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ALJF TEE2 7UL3 CFKX

PPT - SEFYCU 132750

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 5 de 5