

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES REGULADORES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT JURÍDIC AL CIUTADÀ EN MATÈRIA DE CONSUM. OFICINA DE CONSUM.

1. OBJECTE.

Aquest plec de prescripcions tècniques té per objecte concretar les actuacions de l'adjudicatari de la licitació, en allò referent al desenvolupament del servei.

2. FONAMENT DEL SERVEI.

Els fonaments del servei són: servei gratuït, atenció directa i personalitzada, i l'assessorament i la tramitació de reclamacions de forma propera a l'usuari.

El Servei d'informació i assessorament jurídics al ciutadà en matèria de CONSUM , d'ara en endavant en aquest document l'anomenarem Oficina de Consum, contempla essencialment tasques d'informació i d'assessorament jurídic al ciutadà , és un servei adreçat al conjunt de la ciutadania que té per objecte informar i assessorar sobre els drets i deures a les persones consumidores, i si és necessari iniciar un procés de mediació. Les matèries objecte de reclamació sovint presenten certa dificultat per a les persones afectades donada la seva complexitat i l'extensa normativa existent. Aquesta dificultat pot produir indefensió davant possibles abusos i males praxis de determinades companyies i empreses. Aquesta indefensió afecta de forma més rellevant als col·lectius més vulnerables. Per aquests motius es fa necessari un adequada informació i assessorament , on la persona consumidora pugui exercir els seus drets en matèria de consum.

Els drets de les persones consumidores (recollits en la llei 22/2010 de 20 de juliol, de Codi de Consum de Catalunya) són:

- Dret a la protecció de la salut i la seguretat
- Dret a la protecció dels interessos econòmics
- Dret a la indemnització i reparació de danys
- Dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica
- Dret a la informació, l'educació i la formació
- Dret a la representació, la consulta i la participació



- Drets lingüístics

3. OBJECTIUS DEL SERVEI.

L'objectiu general del servei és la defensa dels drets de les persones consumidores, garantint la informació, ajuda i orientació als ciutadans i les ciutadanes de Pallejà i augmentant el coneixement de la població en general respecte els drets i deures en matèria de consum.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.

4.1 Funcions

- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores en consultes en matèria de consum.
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre els seus drets i deures i les formes d'exercir-los.
- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum.
- Per mitjà de campanyes d'informació, sensibilització i orientació, educar i formar en consum a les persones consumidores.
- Participar de meses transversals per a la defensa de les persones consumidores, en especial en casos de vulnerabilitat i/o exclusió social.

4.2 Espais i horaris de funcionament del servei.

La Oficia de Consum, prestarà els serveis a les dependències municipals que en cada cas s'assenyalin sens perjudici de desenvolupar activitats de sensibilització, informació i educació en consum a diferents equipaments municipals.

La utilització de les dependències municipals es justifica perquè l'OMIC es considera un servei d'especial importància cap a la ciutadania que ha de ser prestat en espais de



referència en la població i propers, a fi i efecte de facilitar l'accés a la informació, assessorament, formalització i tramitació de les gestions en matèria de consum.

El personal de l'empresa adjudicatària tindrà el seu propi espai diferenciat a les dependències municipals i es requerirà la utilització d'uniformitat o distintius que l'identifiquin, així com també aportarà el seu propi equip informàtic per a la prestació del servei.

L'Ajuntament aportarà concretament el següent material complementari: Telèfon, mobiliari d'oficina, accés a fotocopiadora i material d'oficina.

Per que fa a la distribució horari del servei aquest es prestarà de la següent forma:

- 9 hores setmanals durant el període que comprès entre el dia 1 de gener i el dia 24 de juny i del 12 de setembre al 31 de desembre
- 6 hores setmanals durant el període del 25 de juny al 11 de setembre (llevat el mes d'agost que el servei romandrà tancat)

L'horari d'atenció al públic de l'Oficina de Consum haurà de ser almenys d'una jornada que contempli horari de matí i de tarda , a convenir.

En cas de dies festius, les hores no treballades s'hauran de recuperar qualsevol altre dia de la setmana..

L'horari que es convingui pot modificar-se en funció dels horaris d'obertura de l'Ajuntament per motiu d'horaris especials per Nadal, Setmana Santa i estiu.



4.3 Forma de prestació del servei

La realització dels serveis i activitats ressenyats comporta les següents accions mínimes a realitzar per l'empresa o entitat adjudicatària.

- a. Informar, orientar i assessorar a les persones consumidores en consultes en matèria de consum, bé de forma presencial a les dependències de l'OMIC, bé per altres mitjans com telefònics i electrònics.
- b. Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- c. Informar, orientar i assessorar a les persones consumidores sobre els seus drets i deures i les formes d'exercir-los.
- d. Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- e. Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores.
- f. Assistir i participar de les reunions, tallers i/o formacions a càrrec d'entitats supramunicipals com l'Agència Catalana de Consum o la Diputació de Barcelona.
- g. Proposar línies d'actuació i de bones pràctiques per a la millora del servei.
- h. Executar i implantar les accions acordades a la planificació anual, així com les activitats puntuals previstes sota les directrius i criteris definits per l'Ajuntament de Pallejà.
- i. Participar en les activitats de foment, formació i difusió realitzades des de l'Ajuntament:
 - Difonent la informació necessària per donar a conèixer als consumidors dels drets bàsics i la divulgació de l'OMIC.
 - Assistència del personal que realitza el servei a Jornades i Seminaris que contribueixin a la seva actualització en matèria de consum.
 - Realitzant els treballs de cooperació i assistència tècnica que l'Ajuntament li encomani amb motiu de convenis de cooperació amb d'altres administracions públiques o associacions de consumidors/es.



4.4 Obligacions de l'adjudicatari

Són obligacions de l'adjudicatari:

Elaborar anualment una memòria 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 es presentarà en el termini d'un mes des de que finalitzi la corresponent anualitat.

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

- N° d'expedients oberts a l'any, classificació per temes i indicant el número de visites.
- N° de consultes directes o telefòniques, classificades per temes
- Consultes i reclamacions:
 - Número
 - Temes
 - Intervenció (assessorament, mediació, derivació a d'altres institucions...)
 - Resolució de reclamacions amb indicació de la tècnica de resolució (mediació, laude arbitral...)
- 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.
- El contractista estarà obligat a col·laborar un cop finalitzat el contracte amb l'empresa entrant per un període transitori de 15 dies a comptar a partir de la notificació de l'adjudicació del nou contracte a la nova empresa o entitat entrant. Aquest període s'estableix per tal de garantir la continuïtat del servei amb el menor perjudici als usuaris.



4.5 Requisits del personal al servei

El personal assignat per l'empresa adjudicatària que realitzi el servei d'atenció al consumidor, pel que fa a informació, orientació i gestió d'actuacions de mediació si són necessàries, ha de tenir el següent perfil:

- Titulació universitària en l'àmbit jurídic i/o de les ciències socials i/o Tècnics/ques en consum amb titulació acadèmica acreditada.
- Experiència mínima de 3 anys en la prestació dels serveis d'informació i assessorament jurídic, mediació en matèria de consum
- Coneixements de gestió tècnica administrativa en la tramitació de reclamacions amb les administracions competents.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que existeixi cap vincle de dependència administrativa ni laboral amb l'Ajuntament de Pallejà. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social.

L'Adjudicatari procurarà que les variacions en el personal assignat a l'execució del contracte siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb vista a no alterar el bon funcionament del servei informant en tot moment a l'Ajuntament de Pallejà.

