

PRESCRIPCIONS TÈNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE CONSULTORIA, ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT JURÍDIC DEL SERVEI PÚBLIC DE CONSUM.**1.- Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és regular les condicions tècniques per a la contractació del servei de **consultoria, orientació i assessorament jurídic especialitzat en dret del consum**, amb la finalitat de **potenciar, dinamitzar i donar suport tècnic i jurídic** al Servei Públic de Consum de l'Ajuntament de Premià de Mar, assegurant-ne un funcionament eficient, eficaç i ajustat a la normativa vigent.

2.- Descripció del servei.

La finalitat d'aquest ple de prescripcions tècniques és definir els serveis que s'han de prestar, determinar 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 orientar, assessorar i tramitar les queixes i reclamacions de la ciutadania resident a Premià de Mar relacionades amb consum davant els organismes competents.

Aquest servei és de caràcter gratuït.

3.- Objectius del servei.

- Assessorament jurídic especialitzat en matèria de consum.
- Suport en la tramitació de queixes, reclamacions i denúncies.
- Revisió i millora dels protocols i circuits d'atenció a les persones consumidores.
- Assessorament i acompanyament tècnic en procediments sancionadors en matèria de consum, si escau.
- Elaboració d'informes i dictàmens jurídics.
- Proposta de bones pràctiques per a la gestió del servei.

4.- Requisits tècnic del contracte.

- Disposar de personal titulat en Dret, col·legiat/ada, amb **formació o experiència específica en dret del consum**.
- Acreditar **una experiència mínima de cinc (5) anys** en serveis similars per a administracions públiques.
- Disposar d'**una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per import mínim de 100.000€**
- Garantir la **presència física o virtual** per atendre l'equip tècnic del servei de consum de Premià de Mar amb una **frequència mínima setmanal**.
- Facilitar respostes jurídiques a consultes ordinàries en un termini màxim de **72 hores**.
- Elaborar **informes jurídics** a petició del servei amb rigor tècnic, claredat i fonament legal.



- **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. El personal adscrit a l'execució del contracte haurà d'estar en possessió del **certificat nivell C1 de llengua catalana** o titulació equivalent.
- Horari de la prestació de servei

L'horari d'atenció estarà dins l'horari d'atenció ciutadana que te establir l'Ajuntament:

Horari d'hivern (del 16 de setembre al 14 de juny)

Dimarts i dijous de 15:00 a 18:30

Divendres: 9:30 a 14:15

Horari d'estiu (del 15 de juny al 15 de setembre)

Dimarts, dijous i divendres de 09:30 a

Horari de Nadal i Setmana Santa (dues setmanes)

Dimarts, dijous i divendres de 09:30 a

4.- Data d'inici i durada del contracte

S'iniciarà el contracte el 21.03.2025 amb una durada de 24 mesos i es podrà prorrogar 2 vegades per un període de 12 mesos cada vegada.



Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació c1adbb58ecea4913b602afb5b36f4dae001

Url de validació <https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

