

Codi Segur de Verificació:  
0124ea15-d738-4852-9c79-a63aafda3ae9  
Origen: Administració  
Identificador document: ES\_L01082303\_2026\_7750423  
Data d'impressió: 12/02/2026 08:25:08  
Pàgina 1 de 5

SIGNATURES  
1.- Virginia Merlos Carrasco (TCAT) (Coordinadora de Promoció Econòmica), 09/02/2026 09:35



## AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1  
08338 Premià de Dalt · El Maresme  
T. 936 931 515 · F. 936 931 599  
www.premiadedalt.cat  
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2026/000036/1403

### PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGIRÀ EL CONTRACTE DE SERVEIS D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT JURÍDIC EN MATÈRIA DE CONSUM

#### 1.- Objecte del contracte

L'objecte del present contracte correspon als serveis d'atenció, d'assistència, d'assessorament jurídic i de mediació en matèria de consum, als ciutadans de Premià de Dalt.

L'Oficina d'Informació al Consumidor de Premià de Dalt (en endavant OMIC) té com a objectiu fonamental garantir la defensa i protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries i posar al seu abast els mitjans i instruments per exercir-los.

Per assolir aquest objectiu l'OMIC porta a terme les activitats següents:

1. Informar a les persones consumidores sobre els seus drets i les seves obligacions en matèria de consum i la forma d'exercir-los.
2. Orientar, assessorar i ajudar a les persones consumidores en la tramitació i la gestió de les queixes, reclamacions i denúncies presentades davant l'OMIC.
3. Tramitar les consultes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries.
4. Mediar en els 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.
5. Informar, assessorar i ajudar en matèria d'arbitratge.
6. Fomentar l'educació i la formació de les persones consumidores en matèria de consum.
7. Assistir i participar de les reunions, tallers i/o formacions a càrrec d'entitats supramunicipals tals com l'Agència Catalana de Consum, la Diputació de Barcelona o altres administracions relacionades amb temes de consum per garantir un bon servei a les persones usuàries.

#### 2.- Justificació del contracte

L'Ajuntament de Premià de Dalt no disposa dels mitjans personals adequats per prestar els serveis de forma directa i per tant precisa dels serveis d'una empresa especialitzada en matèria de consum i assessorament jurídic.

0124ea15-d738-4852-9c79-a63aafda3ae9



## AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1  
08338 Premià de Dalt · El Maresme  
T. 936 931 515 · F. 936 931 599  
www.premiadedalt.cat  
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2026/000036/1403

### 3.- Descripció del servei

El servei especialitzat que cal donar a la ciutadania es basarà en la defensa del consumidor i l'assessorament jurídic. Les funcions han de portar-se a terme per personal qualificat i experimentat, bàsicament professionals amb llicenciatura o grau en Dret i experiència en matèria de consum i de mediació en consum.

#### 79140000-7 Serveis d'assessorament i informació jurídics

### 4.- Activitats a realitzar

L'OMIC seguint les directrius marcades per l'Ajuntament haurà de desenvolupar les següents activitats:

- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores que consultin en matèria de consum a l'OMIC.
- Atendre al ciutadà de manera presencial, telefònica i/o telemàtica.
- Assessorar jurídicament en matèria de consum a les persones usuàries del servei.
- Donar respostes a les consultes formulades en matèria de consum
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Rebre, registrar i tramitar expedients de les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Realitzar les tasques de mediació mitjançant personal amb habilitats i aptituds personals idònies.
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores, en col·laboració amb l'Agència de Consum per la mediació i l'arbitratge.
- 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.
- Proposar línies d'actuació i de bones pràctiques per a la millora del servei.
- Derivar les consultes que li arribin i que no siguin pròpiament de consum al departament municipal corresponent.
- 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.

0124ea15-d738-4852-9c79-a63aafda3ae9

Codi Segur de Verificació:  
0124ea15-d738-4852-9c79-a63aafda3ae9  
Origen: Administració  
Identificador document: ES\_L01082303\_2026\_7750423  
Data d'impressió: 12/02/2026 08:25:08  
Pàgina 3 de 5

**SIGNATURES**  
1.- Virginia Merlos Carrasco (TCAT) (Coordinadora de Promoció Econòmica), 09/02/2026 09:35



## AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1  
08338 Premià de Dalt · El Maresme  
T. 936 931 515 · F. 936 931 599  
www.premiadedalt.cat  
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2026/000036/1403

La present contractació inclou el temps de preparació de les reunions, la realització de fitxes de seguiment i d'informes d'assessoraments, l'atenció telefònica encara que no generin expedient, la realització de material divulgatiu de consum, informes, memòries i d'altres activitats relacionades amb el servei d'atenció al consumidor detallades a l'apartat anterior.

L'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat i regularitat del servei sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similars.

### 5.- Forma de prestació del servei

El contractista haurà de coordinar-se amb el Servei Municipal d'Empresa i Ocupació per garantir la bona marxa del servei.

El servei es prestarà tots els mesos de l'any excepte el mes d'agost que romandrà tancat. Es prestarà com a mínim 5 dies al mes, un dia per setmana, exceptuant una setmana al mes que es realitzaran dos dies d'atenció. L'horari serà de tardes per una dedicació diària d'atenció i gestió de 3 hores.

Els horaris de prestació del servei s'hauran d'adaptar conforme a les necessitats i disponibilitats existents tant internes com externes, i aquelles que siguin les adequades per tal d'atendre de la millor forma possible les demandes dels consumidors.

L'accés al servei de l'OMIC es farà mitjançant sol·licitud de cita prèvia al Servei Municipal d'Empresa i Ocupació o bé presentant instància o reclamació al registre de l'Ajuntament que serà adreçada a l'OMIC on s'atendrà segons els procediments habituals i reglamentats en matèria d'atenció al consumidor.

0124ea15-d738-4852-9c79-a63aafda3ae9



Codi Segur de Verificació:  
0124ea15-d738-4852-9c79-a63aafda3ae9  
Origen: Administració  
Identificador document: ES\_L01082303\_2026\_7750423  
Data d'impressió: 12/02/2026 08:25:08  
Pàgina 4 de 5

**SIGNATURES**  
1.- Virginia Merlos Carrasco (TCAT) (Coordinadora de Promoció Econòmica), 09/02/2026 09:35



## AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1  
08338 Premià de Dalt · El Maresme  
T. 936 931 515 · F. 936 931 599  
www.premiadedalt.cat  
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2026/000036/1403

### 6.- Obligacions de l'adjudicatari

1. La persona que es designi com a assessora haurà d'estar en possessió de la llicenciatura o grau en Dret, disposar d'una experiència professional d'un mínim de 3 anys en l'àmbit d'atenció i assessorament jurídic a les persones consumidores i estar en possessió del certificat nivell C1 de llengua catalana o equivalent.
2. Establir conjuntament amb el Servei Municipal d'Empresa i Ocupació el calendari de prestació del servei.
3. Programar l'atenció a 4 consultes o reclamacions per dia.
4. Oferir la possibilitat d'un servei de consulta telemàtica a disposició de la ciutadania de Premià de Dalt per resoldre mitjançant correu electrònic les qüestions i dubtes que puguin originar-se en relació a l'àmbit objecte del present servei.
5. Portar un registre de totes les actuacions realitzades.
6. Posar a disposició del Servei Municipal d'Empresa i Ocupació informació sobre l'estat dels expedients tramitats així com qualsevol informació i/o documentació addicional que se'ls requereixi.
7. Col·laborar en la divulgació de les activitats que en matèria de consum impulsi l'Ajuntament.
8. Respectar la legislació vigent en matèria de protecció de dades de les persones usuàries del servei.
9. Contractar, pel seu compte, les assegurances necessàries per l'exercici de la seva activitat.
10. Complir amb les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral i de seguretat i higiene en el treball. L'ajuntament podrà requerir, a qualsevol moment, l'acreditació d'aquest compliment. Així mateix, totes les llicències i autoritzacions administratives necessàries per a l'exercici de la seva activitat hauran d'estar en vigor.
11. Aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de

0124ea15-d738-4852-9c79-a63aafda3ae9

Codi Segur de Verificació:  
0124ea15-d738-4852-9c79-a63aafda3ae9  
Origen: Administració  
Identificador document: ES\_L01082303\_2026\_7750423  
Data d'impressió: 12/02/2026 08:25:08  
Pàgina 5 de 5

**SIGNATURES**  
1.- Virginia Merlos Carrasco (TCAT) (Coordinadora de Promoció Econòmica), 09/02/2026 09:35



## AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1  
08338 Premià de Dalt · El Maresme  
T. 936 931 515 · F. 936 931 599  
www.premiadedalt.cat  
ajuntament@premiadedalt.cat

Exp. 2026/000036/1403

la corporació municipal. Respecte al personal, aquest executarà les prestacions i dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral amb l'Ajuntament.

### 7.- Durada del contracte

La durada del contracte serà de 2 anys, a comptar des de l'endemà de la seva formalització, amb possibilitat d'aplicar 2 pròrrogues addicionals d'un any cadascuna, sense que la totalitat del contracte, pròrrogues incloses, puguin excedir dels 4 anys.

La pròrroga l'acordarà l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresari, o professional sempre que s'avisi al contractista amb una antelació mínima de dos mesos abans de la finalització del contracte o de la pròrroga corresponent d'acord amb el que disposa l'article 29 de la LCSP. Aquest avís de pròrroga es farà efectiu amb l'enviament de la compareixença a l'adreça de correu electrònic prevista a efectes de comunicacions al model d'oferta econòmica.

Premià de Dalt, signat electrònicament al marge a la data que hi figura

Virginia Merlos  
Coordinadora del Servei d'Empresa i Ocupació

0124ea15-d738-4852-9c79-a63aafda3ae9