



Ajuntament de Palafolls

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC I ASSISTÈNCIA A PERSONES CONSUMIDORES.

Exp. X2026000547

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte és la contractació d'una empresa especialitzada en matèria de consum i assessorament jurídic que presti els seus serveis a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) , atès que la corporació no disposa de mitjans personals i materials adequats per prestar el servei de forma directa.

CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El servei de defensa dels usuaris i dels consumidors es configura com un servei públic municipal caracteritzat per tractar-se d'un servei:

- De caràcter gratuït.
- Adreçat a totes les persones amb la qualitat de consumidor de Palafolls-
- No obligatori
- Gestionat de forma mitjançant la contractació d'un servei professional extern.

A través del servei municipal de defensa dels usuaris aquest municipi té com a objectiu la protecció dels drets bàsics dels consumidors reconeguts en legislació vigent.

Per tal d'atendre les demandes dels consumidors el servei municipal de consum portarà a terme les seves prestacions un dia a la setmana, preferentment dimarts en horari de 9 a 13:30 hores, dintre del qual hi haurà atenció presencial, essent la última cita a atendre a les 13 hores.

No es prestarà servei durant el mes d'agost.

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

No obstant, els horaris de prestació del servei s'hauran d'adaptar conforme 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.

El servei especialitzat que cal donar al ciutadà es basarà en temes relacionats amb el consum i l'assessorament jurídic i per tant les funcions han de portar-se a terme per personal qualificat, bàsicament un advocat/da en exercici.

Per a l'execució efectiva de les seves finalitats bàsiques, el servei municipal de defensa dels usuaris i dels consumidors haurà de desenvolupa les següents activitats:

- Informar i orientar els consumidors sobre l'exercici dels seus drets.
- Rebre denúncies i reclamacions dels consumidors per remetre-les a les entitats o als organismes corresponents.
- Gestionar i tramitar les incidències que es generin en el servei d'atenció al consumidor.
- Mediació de possibles conflictes, en relació a temes de consum.
- Establir i mantenir les relacions necessàries amb altres oficines i administracions relacionades amb temes de consum per garantir un bon servei als ciutadans consultants.
- Propostes per a l'educació i formació dels consumidors en matèria de consum.
- En general, qualsevol altra funció establerta a la normativa de consum.

Per garantir la continuïtat del servei setmanal de cares als ciutadans, el professional que presti el servei podrà designar un substitut pel cas d'incapacitat temporal, vacances, o altres raons degudament justificades i prèvia acreditació dels coneixements i titulacions necessàries per una adequada prestació, i prèvia sol·licitud d'autorització mitjançant el registre d'entrada electrònic de l'Ajuntament https://seu-e.cat/ca/web/palafolls/tramits-i-gestions/-/tramits/classificacio/registre_general , que resoldrà de forma expressa per decret.



Ajuntament de Palafolls

METODOLOGIA

L'accés al servei OMIC es canalitzarà a través de les Oficines d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, on, si escau, es formalitzarà la corresponent sol·licitud de gestió en matèria de consum. Aquesta serà tramesa al Servei d'Atenció al Consum/OMIC, que la tramitarà i atindrà d'acord amb els procediments establerts i la normativa aplicable en matèria de defensa de les persones consumidores.

El contractista haurà de coordinar la seva actuació amb els departaments municipals competents, amb la finalitat de garantir el correcte funcionament i la bona prestació del servei.

El servei de l'OMIC restarà adscrit a l'Àrea de Promoció Econòmica i es prestarà a les dependències municipals que es determinin a aquest efecte.

L'oficina d'atenció ciutadana planificarà les cites a atendre cada setmana, així com el suport administratiu requerit per a la tramitació dels expedients que se'n derivin de les sol·licituds rebudes. A aquest efecte, ha creat modelatge administratiu per tramitar les reclamacions i s'ha creat també un tràmit específic, consultable al catàleg de tràmits i accessible des de l'enllaç https://seu-e.cat/ca/web/palafolls/tramits-i-gestions/-/tramits/classificacio/consum?p_auth=c8mw5wKd.

PERSONES DESTINATÀRIES

Podran disposar del servei públic de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor els ciutadans i ciutadanes del municipi que requereixin atenció en la seva condició de consumidores o usuàries de béns i serveis.