

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT, ORIENTACIÓ I GESTIÓ DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC).

Expedient: 495/2026

1. Antecedents. Justificació de la necessitat del contracte.

D'acord amb l'article 51 de la Constitució Espanyola i els articles 28, 34 i 49 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne, amb procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

L'article 126-10 de la LLEI 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya defineix el que són els Serveis Públics de Consum i n'estableix les funcions, així com la voluntat d'aconseguir el màxim de proximitat amb la ciutadania per tal de fer efectiu així el mandat legal de protecció dels drets dels consumidors.

L'Ajuntament de Montmeló porta prestant el servei d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor durant més de 25 anys, primer amb la subcontractació de funcionaris del Jutjat de Montmeló, per ser persones que coneixen bé la via judicial i estan avesats també a la resolució de dubtes i reclamacions en matèria de consum, i darrerament mitjançant advocats especialitzats. El termini del contracte venç el mes de juliol d'enguany.

La contractació del servei preveu la gestió completa de la OMIC, tant l'atenció al públic com la gestió de les peticions d'informació i reclamacions que arriben en matèria de Consum. L'horari d'atenció al públic és de 6 hores setmanals, habitualment els dimarts a la tarda i els dimecres al matí.

Cada any s'ha demanat i obtingut suport econòmic de la Diputació de Barcelona per al finançament d'aquest servei, a través de l'ajut en el marc del Catàleg de la Xarxa de Governos Locals.

La complexitat dels conflictes en l'àmbit del consum (nous hàbits de consum, compres per internet, temes financers, etc.), així com l'augment de la sensibilitat dels ciutadans en aquests temes i en conseqüència l'increment del nombre de consumidors que sol·liciten l'assessorament del Servei, fan que la gestió d'aquest sigui complexa i no pugui ser realitzada per persones sense formació i experiència prèvia.

L'Ajuntament de Montmeló no disposa de personal propi en plantilla amb capacitat suficient com per atendre les necessitats del servei de la OMIC, en tractar-se d'un servei d'assessorament específic per al qual cal plantejar la contractació de personal especialitzat amb experiència acreditada.

2. Objecte del contracte

És objecte del present plec la contractació promoguda per l'Ajuntament de Montmeló consistent en la prestació del servei d'assessorament, orientació i gestió de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), d'acord amb el que es preveu en la LLEI 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.

Des de la OMIC caldrà donar servei d'atenció, assistència i assessorament jurídic a la ciutadania, atendre les queixes i fer els tràmits corresponents a les denúncies i la gestió de totes les reclamacions que es plantegin en matèria de Consum.

Atès que es proposa l'execució integral de les actuacions que comprèn els diferents treballs, però tots ells necessaris i indivisibles per poder portar a terme la totalitat dels serveis no és possible dividir aquesta contractació en lots diferenciats.

El Codi CPV que correspon és: 85312300-2 "Serveis d'orientació i assessorament"



3. Descripció de l'encàrrec.

L'objectiu de l'encàrrec és la gestió completa del Servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), la qual pot atendre quatre tipus de casos:

- **Consulta.** La persona usuària del Servei hi acudeix en cas de dubte sobre una qüestió que l'afecta, i demana únicament informació.
- **Queixa.** La persona usuària del Servei hi acudeix únicament per posar de manifest una circumstància negativa que s'ha trobat, amb la voluntat que aquesta sigui coneguda per l'Administració, la qual decidirà, d'ofici, les actuacions que s'hagin de dur a terme al respecte.
- **Denúncia.** La persona usuària del Servei hi acudeix per posar de manifest una circumstància negativa que s'ha trobat, però amb la voluntat que l'Administració emprengui accions en aquest sentit per tal de corregir el mal comportament detectat.
- **Reclamació.** La persona usuària del Servei hi acudeix per tal que l'Administració gestioni una discrepància formal sobre una relació de consum previ que no ha estat satisfactòria, i en cada cas es planteja ja clarament la pretensió de la persona consumidora.

A banda, segons el cas que es trobés, la persona consumidora podria plantejar una Mediació, però aquesta ha de dur-se a terme per part d'un/a altre professional diferent de la persona que atén els casos a la OMIC.

Pel que fa a la temàtica, el primer que cal escatir és si efectivament es tracta d'un cas de relació de Consum, i si és així, cal tenir present que la casuística concreta pot ser de multitud de sectors diferents, i amb actuacions diferents dins del mateix sector segons sigui l'empresa proveïdora, doncs cada empresa té una política diferent d'atenció a reclamacions de Consum. Per això és molt important els coneixements i l'experiència prèvia del/la professional que atén la ciutadania. Fins ara, l'agrupació dels àmbits és la següent:

- 100. Assegurances
 - o 101. Automòbils
 - o 102. Altres
- 200. Automòbils
 - o 201. Venda
 - o 202. Reparacions
- 300. Comerç
 - o 301. En establiments
 - o 302. Fora d'establiments
 - o 303. Alimentació
 - o 304. Altres
- 400. Electrodomèstics
 - o 401. Venda / post-venda
 - o 402. Reparació
- 500. Ensenyament
- 600. Entitats bancàries
- 700. Habitatge
 - o 701. Lloguer
 - o 702. Compra
 - o 703. Altres
- 800. Mobles
 - o 801. Venda
 - o 802. Post-venda
- 900. Sanitat
 - o 901. Pública
 - o 902. Privada
- 1000. Serveis
 - o 1001. Correus
 - o 1002. Aigua
 - o 1003. Gas (natural, butà)
 - o 1004. Electricitat
 - o 1005. Telèfon
- 1100. Serveis professionals
 - o 1101. A la llar
 - o 1102. A altres
- 1200. Serveis turístics
 - o 1201. Bars / restaurants
 - o 1202. Hotels
 - o 1203. Agències de viatges



- o 1204. Varis
- 1300. Tintoreries
- 1400. Transports
- o 1401. Públics
- o 1402. Privats
- 1500. Consultes i reclamacions alienes al consum
- o 1501. Administració Pública
- o 1502. Altres

4. Desenvolupament del servei

El servei serà prestat en el següent horari: 2 sessions de 3 hores, una en horari de matí en la franja de 8.30-14.00 h de dilluns a divendres, i l'altra en horari de tarda, de 16.00 a 19.00 h dimarts o dijous. Amb l'excepció de l'època estival o en altres períodes de vacances en que les dependències de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà són tancades a la tarda, i on el servei s'haurà de plantejar en 2 matins. Total: 6 hores setmanals de mitjana, un total de 47 setmanes anuals. L'empresa podrà, sobre aquesta base, plantejar millores contractuals de dos tipus, bé incrementant les hores setmanals de servei, bé plantejant una bossa d'hores, en un horari a convenir.

Les entitats licitadores en la seva proposta han de detallar el protocol de contingència per cobrir les baixes, vacances i incidències del servei. Cal especificar el temps de resposta màxim que ofereixen en cas que es tracti d'una baixa o incidència imprevista, indicant el temps màxim de la resposta, que en cap cas podrà ser superior a una jornada.

Els espais, equipaments informàtics, material fungible i mitjans per a la tramitació electrònica seran proveïts per L'Ajuntament de Montmeló. Tanmateix, l'empresa adjudicatària serà responsable de preparar la documentació i el material necessari per poder donar el servei (graelles d'assistència, documentació a lliurar, etc.). Així mateix, l'empresa adjudicatària serà responsable de recopilar i lliurar a L'Ajuntament de Montmeló la informació i documentació relativa a les persones usuàries generada per l'activitat del servei, així com de proposar un sistema de d'avaluació continuada que permeti valorar punts forts i febles del servei, fer-ne les revisions i incorporar les millores que es considerin oportunes, de manera consensuada amb el tècnic de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Montmeló.

5. Mitjans personals i compliment de la normativa.

Per a l'execució del subministrament i la seva instal·lació, l'empresa adjudicatària disposarà de personal especialitzat en cadascuna de les actuacions compreses en l'objecte del contracte.

El perfil d'aquest personal especialitzat és el d'una persona amb la Llicenciatura o el Grau en Dret, en exercici, col·legiada, amb especialització en àmbit de consum havent fet una formació de màster o postgrau, amb l'acreditació disposar del nivell C de català i un mínim de 5 anys d'experiència, en els darrers 8, en el desenvolupament de les mateixes tasques objecte de la licitació.

El personal de l'empresa contractista haurà de tenir perfecte coneixement dels procediments i mètodes establerts, així com de l'ús de tecnologia i protocols assignats, i és responsabilitat de l'adjudicatari l'incompliment d'això, obligant-se a substituir el personal no qualificat. Els danys causats a la instal·lació pel personal de la empresa adjudicatària, seran de la seva responsabilitat.

En el PCAP es detallen les obligacions que caldrà que compleixi l'empresa adjudicatària, i en qualsevol cas, el contractista es fa expressament responsable de garantir el compliment de tota la normativa vigent aplicable, a cadascuna de les seves actuacions i a les instal·lacions objecte d'aquesta licitació, estiguin o no recollides expressament en els Plecs.

6. Supervisió

Correspon al responsable del contracte, designat per l'Ajuntament de Montmeló, la supervisió de l'execució del contracte, amb el fi d'assegurar la correcta realització de l'objecte del mateix.



7. Pressupost Base de Licitació i Valor estimat del contracte.

- Pressupost Base de Licitació

El pressupost base de licitació de la contractació es fixa en una quantitat inicial anual de 13.104,54 eur (IVA exclòs). Això es correspon amb 47 setmanes de servei, a raó de 6 hores de servei cadascuna, fent un total de 282 hores anuals.

L'IVA que correspon aplicar és del 21 %, i ascendeix a la quantitat de 2.751,95 euros.

El pressupost màxim del contracte iva inclòs és de 15.856,49 eur, per a la primera anualitat.

Per a les anualitats successives, es preveu un increment anual del 3%.

- Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte, als efectes d'allò que disposen l'article 101 i concordants de la LCSP, és de 54.824,51 euros IVA exclòs.

El mètode de càlcul per determinar l'import del VEC és el següent:

	Import IVA exclòs
Contracte inicial d'1 any	13.104,54 €
1a pròrroga del contracte	13.497,68 €
2a pròrroga del contracte	13.902,61 €
3a pròrroga del contracte	14.319,68 €
TOTAL VEC	54.824,51 €

Increment d'un 3% cada any per increments de despeses

Montmeló a data de signatura electrònica
Ernest Micàs Isus
Tècnic de Promoció Econòmica
(signat electrònicament)

