



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO TÉCNICO EN MATERIA DE CONSUMO Y LA ATENCIÓN DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la asistencia técnica al Área Municipal de Promoción Económica, Empleo, Comercio, Consumo y Turismo del Ayuntamiento de la Noble Villa de Portugalete para la realización de las actividades enmarcadas en la información, formación, educación, asesoramiento y defensa de los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias de productos y servicios, todo ello al amparo de lo establecido en la Ley 4/2023 de 27 de abril, del Estatuto Vasco de las Personas Consumidoras y Usuarias (BOPV nº 87 de 10-5-2023) en relación con Decreto 262/2021 de 28 de diciembre, de registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi, y demás normativa concordante.

Como servicios a prestar en el área de Consumo y en la Oficina de Información al Consumidor en relación con labores de información, formación, educación, asesoramiento y defensa de los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias de productos y servicios, se entienden comprendidas las funciones de:

1.-ATENCIÓN DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA Y USUARIA (OMIC)

- Atención de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).
- Tramitación de consultas hasta avenencia.
- Información y asesoramiento inicial y bajo la supervisión de la persona asesora jurídica, tanto verbal como por escrito, sobre los derechos de consumidores y usuarios de productos y servicios en defensa de sus intereses.
- Encauzar al ciudadano/a sobre la línea a seguir en la defensa de sus derechos de información, protección, reparación de daños...
- Asesorar sobre los organismos privados e instituciones públicas ante los que se deban formular reclamaciones. Seguimiento.
- Emisión de informes, memorias anuales, así como manejo y mantenimiento de bases de datos.
- Manejo y uso habitual de la red Kontsumo-net para la tramitación de los expedientes.
- Preparación de los datos de atención, asistencia y asesoramiento a las personas consumidoras y usuarias a **vencimiento mensual** para su información en la Comisión Informativa de Promoción Económica, Empleo, Comercio, Consumo y Turismo, siguiendo las instrucciones marcadas por la Dirección del área al respecto.
- Indicar las necesidades detectadas relativas al contenido de la página web municipal y redes sociales municipales en materia de Consumo para proceder a su actualización.



- Control de datos para la elaboración de la **Memoria anual** del servicio por lo que se deberá llevar un registro diario correlativo de consultas, reclamaciones y actuaciones practicadas, con distinción:

- Formas de presentación
- Sexo
- Incidencia por meses
- Sectores
- Motivos
- Estado
- Sentido de la resolución (estimatoria, desestimatoria, mediación, demanda...)

- Informar a la persona responsable del servicio de la marcha constante del servicio. A estos efectos, se remitirá a la persona responsable del servicio una memoria que contenga las actividades desarrolladas en cada año natural, así como cualquier otra incidencia o aspecto relacionado con el servicio en momentos puntuales.

- Otras de similar naturaleza indicadas por el Responsable del Área de Consumo.

2.- ASESORAMIENTO JURÍDICO EN MATERIA DE CONSUMO, ASISTENCIA EN ARBITRAJE Y/O ASESORAMIENTO JUDICIAL

- Atención de consultas y reclamaciones, realizando labores de mediación, tramitación de expedientes, propuestas de sometimiento a arbitraje en los ámbitos que procedan.

- Asesorar y asistir en caso de acudir a la vía de la mediación conforme a la Legislación aplicable

- Elaborar demandas judiciales que se entiendan viables por el/la asesor/a jurídico/a y cuyo importe no supere los 2.000 euros dentro del marco de los procedimientos verbales

- Asesorar en todas las fases judiciales, incluso la ejecución, de dichas demandas sin que ello suponga coste para la persona consumidora

- Coordinar las reclamaciones y/o demandas que por el número de afectados sean colectivas

- Proponer, organizar, participar e impartir actividades de formación e información en materia de consumo destinadas a la ciudadanía en general o sectores a determinar.

- Elaborar y hacer entrega a la persona Responsable de Consumo un listado con las actuaciones en curso.

- Recopilar y documentar la normativa aplicable en los temas más consultados, organizando una biblioteca general y específica de los mismos en cuanto a legislación y jurisprudencia. En todo caso, el fichero, los expedientes y documentos que se generen por la atención a los consumidores y usuarios, quedarán como propiedad del Ayuntamiento

- Elaboración y presentación a la persona responsable del servicio de la Memoria anual con los datos desglosados que se especifican en el apartado anterior.

- Indicar las necesidades detectadas relativas al contenido de la página web municipal y redes sociales municipales en materia de Consumo para proceder a su actualización.



3.- LABORES DE FORMACIÓN Y EDUCACION EN MATERIA DE CONSUMO

Promover, organizar y participar en actividades formativas de todo orden sobre defensa de personas consumidoras y usuarias.

Como mínimo, deberán realizarse las siguientes actividades formativas y divulgativas durante la vigencia anual del contrato:

- a) Organizar, dentro de los tres meses siguientes a la adjudicación, una campaña de divulgación de los servicios que ofrece la OMIC dirigida tanto a los establecimientos comerciales como a los consumidores, con indicación de los horarios y centros de atención al público, metodología de trabajo....
- b) Ofrecer un taller de consumo, en colaboración con los Centros de Enseñanza, Asociaciones de Vecinos, de Comerciantes, Mercados Municipales, Centros de Mayores o colectivos similares.
- c) Organizar, siguiendo las pautas marcadas orientativamente por la persona responsable del servicio una actividad que pueda resultar de interés, especialmente en el mundo escolar, en orden a la orientación adecuada hacia el consumo y consumo responsable y sostenible (concursos de redacción, dibujo, poesía, etc.)

Las actividades formativas obligatorias deberán ser propuestas a la persona responsable del servicio con el correspondiente proyecto y con antelación suficiente, y deberán ser aprobadas expresamente.

Sin perjuicio de las anteriores, la adjudicataria deberá colaborar en la organización y difusión de otras actividades que por la autoridad competente se determinen tanto a nivel local como de competencia de Gobierno Vasco a través de Kontsumobide.

SEGUNDA:METODOLOGÍA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LA OMIC

El servicio de asistencia técnica en la OMIC se llevará a cabo con la presencia del adjudicatario o personal por él designado en los locales que determine el Ayuntamiento de Portugalete, debiéndose desarrollar cómo mínimo en horario de mañana entre las 8:00h. y las 14:30h., de lunes a viernes, y de tarde de 16:00 a 18:30h dos días a la semana a determinar por este Ayuntamiento, con independencia de que en determinadas jornadas pueda establecerse cierta flexibilidad en atención a las necesidades del servicio y las actividades programadas que hayan de atenderse, a juicio del Responsable del Área de Consumo.

La atención al público se prestará ininterrumpidamente, durante todo el año, pudiendo el Ayuntamiento determinar otros locales municipales a igual fin durante la ejecución del contrato, sin que dicho traslado dé lugar a la percepción de complementos del precio establecido.

La atención al servicio deberá estar garantizado en todo momento, debiendo procederse a la sustitución en un plazo máximo de dos días, contados a partir de la fecha de la baja o ausencia de cualquier tipo.

La prestación del servicio de atención a la persona consumidora/usuario se efectuará en forma bilingüe (euskera/castellano).



TERCERA: PERSONAL ASIGNADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La adjudicataria deberá destinar como mínimo dos (2) personas al servicio objeto de este contrato:

- Un/a personal de administración (Administrativo/a): atención al público.
- Un/a Licenciado/a en Derecho: asesoramiento técnico-jurídico.

Requisitos de titulación y formación:

- ADMINISTRATIVO/A
 - Bachiller, Formación Profesional Grado Superior, Módulo Profesional nivel III o equivalente, acreditado mediante aportación de titulación oficial.
 - Conocimiento de Euskera: Nivel C1, Perfil Lingüístico IVAP 3 o equivalente, que garantice la atención de la Oficina de forma bilingüe; aportación del certificado oficial correspondiente.

Las equivalencias del nivel de euskera quedan recogidas en el Decreto del Gobierno Vasco 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común de Referencia para las Lenguas, modificado por Decreto 187/2017 de 4 de Julio. Igualmente se aplicará, el Decreto del Gobierno Vasco de 47/2012 de 3 de Abril, de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

- LETRADO/A :ASESOR TÉCNICO-JURÍDICO EN DERECHO DEL CONSUMO
 - Titulación de licenciatura o Grado de Derecho o en Ciencias Jurídicas de la Administración Pública, acreditada mediante aportación de titulación oficial.
 - Se deberá acreditar que el/la letrado/a tiene experiencia documentalmente demostrable de, al menos, tres (3) años, en asesoramiento jurídico en materia de consumo. Para ello se aportarán certificados expedidos o visados por el órgano competente cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante certificado expedido por éste o, a falta de certificado, mediante declaración del empresario y contrato de trabajo o convenios en los que conste tal experiencia.

CUARTA.- DERECHOS Y DEBERES DE LA ADJUDICATARIA

- A) Llevar a cabo la asistencia técnica con la presencia del adjudicatario o personal por él designado en los locales que determine el Ayuntamiento de Portugalete, debiéndose desarrollar cómo mínimo en horario de mañana entre las 8:00h. y las 14:30h., de lunes a viernes, y de tarde de 16:00 a 18:30h dos días a la semana a determinar por este Ayuntamiento, con independencia de que en determinadas jornadas pueda establecerse



cierta flexibilidad en atención a las necesidades del servicio, a juicio del Responsable del Área de Consumo, y las actividades programadas que hayan de atenderse.

- B) Realizar las tareas y trabajos de asesoramiento y asistencia técnica que se le encomienden de conformidad a lo expuesto en el apartado primero
- C) Proponer los programas necesarios relacionados con su área en el caso de que hubiera nuevas aportaciones dinerarias previsibles, como consecuencia de subvenciones, etc., además del presupuesto previsto.
- D) La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del/de la contratista, debiendo presentar un **Proyecto sobre la ejecución del Servicio**. Teniendo en cuenta que la adjudicación del Servicio no implicará la puesta en marcha de dicho proyecto, o que aún poniéndose en marcha, puede ser modificado por el Responsable del Área de Consumo.
- E) Mantener, las instalaciones, el equipamiento y el material municipal en buen uso de funcionamiento, conservación y seguridad, sin perjuicio de la obligación de aportar los recursos materiales suficientes (equipos informáticos, etc) que resultaran precisos para la correcta prestación del servicio y no pudieran ofrecerse por el Ayuntamiento.
- F) El/la contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros/as de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exento/a de la responsabilidad cuando los vicios que se observen, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella que puedan no haber sido reflejadas en el presente pliego.
- G) Mantenerse en contacto con los organismos e instituciones competentes, coordinando sus servicios con los de otras oficinas similares.
- H) Informar con carácter de continuidad al Área Municipal de Consumo que mantiene las facultades de inspección y control, sobre cualquier incidencia en la marcha del servicio, de las incidencias en la situación laboral de la persona designada, de la convocatoria de subvenciones u otras posibles vías de financiación, .etc...
- I) El/la adjudicatario/a deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia del/la asesor/a jurídico/a a reuniones de trabajo, informativas, a convocatorias de la Dirección de Consumo o actividades destinadas al público (talleres, charlas y/o conferencias, otras), pudiendo requerir la presencia del personal adscrito al contrato en horas fuera de jornada habitual.



- J) Las situación de incapacidad laboral temporal por enfermedad o accidentes deberán ser cubiertos en un plazo máximo de dos días, contados a partir de la fecha de la baja.

Por su parte, en toda caso, deberá preverse con antelación suficiente la sustitución de los periodos de ausencia justificada (licencias, asistencia a formación...), vacaciones anuales y/o renuncia voluntaria del personal asignado a la prestación del servicio, a fin de garantizar el normal funcionamiento del servicio en todo momento y debiéndose reemplazar por otra persona trabajadora que cumpla los requisitos exigidos de titulación y formación.

QUINTA.- DERECHOS DE LA ADMINISTRACIÓN

La dirección de los servicios contratados corresponderá al Responsable de Consumo, quien dictará las instrucciones necesarias al adjudicatario para su normal y eficaz prestación en base a las cláusulas contractuales, y sin perjuicio de las superiores facultades de dirección de la Alcaldía y/o de la Delegación del Área.

Corresponde al Ayuntamiento las prerrogativas de interpretar el contrato, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos establecidos en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Los acuerdos dictados al efecto pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos.

DIRECTORA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO, CONSUMO Y
TURISMO

Miriam Ecenarro de las Muñecas

MIRIAM
ECENARRO DE
LAS MUÑECAS -
30668865K

Firmado digitalmente
por MIRIAM ECENARRO
DE LAS MUÑECAS -
30668865K
Fecha: 2025.03.26
13:36:35 +01'00'