



AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LLAVANERES

ANUNCI

En compliment d'allò que disposen l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, l'article, 178 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i l'article 66 del Decret 179/95, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, es fa públic que l'Ajuntament, en sessió plenària de data 27 de desembre de 2022, va aprovar inicialment l'establiment del servei públic d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Sant Andreu de Llavanes (OMIC), d'acord amb la memòria justificativa, el projecte d'establiment i el projecte de reglament del servei.

Havent transcorregut el període d'exposició pública de l'expedient, sense que s'hagin presentat reclamacions, mitjançant Decret d'Alcaldia número 237/2023 de 10 de març de 2023, ha estat declarat aprovada definitivament l'establiment del servei públic d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Sant Andreu de Llavanes (OMIC), d'acord amb la memòria justificativa, el projecte d'establiment i el projecte de reglament del servei.

El text íntegre del Reglament del servei és el següent:

"REGLAMENT SERVEI PÚBLIC MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

Article 1.

L'objecte d'aquest reglament és la definició i regulació del règim de prestació del servei municipal d'informació de persones consumidores i usuàries per garantir el compliment dels seus drets bàsics reconeguts en la legislació estatal i autonòmica vigent.

Article 2.

El servei municipal d'informació als consumidors de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes té caràcter de servei públic municipal i desenvoluparà les activitats inherents assumides per aquest Ajuntament com a pròpies en l'exercici de les potestats que l'ordenament jurídic administratiu reconeix a favor de les entitats territorials de caràcter local. En virtut del conveni signat entre els tres municipis, el servei s'adreça a tota la població de Sant Andreu de Llavanes, Sant Vicenç de Montalt i Caldes d'Estrac.

Tot allò sense perjudici de les facultats que corresponen als òrgans de la Generalitat de Catalunya o de l'Administració de l'Estat.

Article 3.

El servei municipal d'informació als consumidors és un servei públic de caràcter gratuït.

Els horaris d'atenció seran públics i coneguts, i restaran sempre exposats en un lloc visible per a tots els ciutadans.

Aquest servei tindrà com a funcions:



Informar, orientar i assessorar les persones consumidores i usuàries per a l'adequat exercici dels seus drets.

Assessorar les empreses locals en l'àmbit dels drets de les persones consumidores i usuàries.

Tramitar les consultes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries i, si s'escau, remetre-les als organismes i/o empreses competents per tal que resolguin.

Fomentar l'educació i formació dels consumidors en matèria de Consum.

Col·laborar amb el sistema arbitral de consum.

Elaboració i/o difusió de material informatiu d'interès en matèria de Consum.

En general, qualsevol altra funció relacionada amb la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries i d'informació a les empreses en aquesta matèria.

El servei podrà adoptar les formes legals que millor s'adaptin a les seves necessitats, per tal de desenvolupar les seves funcions.

Article 4.

Són usuari del servei qualsevol ciutadà que tingui la consideració de consumidor o usuari conforme a la normativa vigent i també les empreses, com a responsables de garantir els drets dels consumidors i usuaris en l'exercici de la seva activitat.

Article 5.

El servei municipal d'informació al consumidor, quan trameti un expedient de reclamació o denúncia te com a obligacions:

- Impulsar d'ofici els procediments iniciats amb l'obertura d'un expedient i l'ordenació d'aquells actes que resultin convenients per l'esclariment i/o resolució dels fets.
- Orientar administrativament totes aquelles sol·licituds que li siguin presentades d'acord amb la seva finalitat i natura, i resoldre explícitament les consultes, denúncies i reclamacions en matèria de consum.
- Garantir la confidencialitat dels expedients així com la protecció de les dades personals conforme l'establert a la normativa legal.

Article 6. Dels drets i obligacions de les persones usuàries del servei

Les persones usuàries d'aquest servei gaudiran dels drets següents:

1. Rebre informació correcta, veraç i actualitzada en matèria de Consum.
2. Ser atesos personalment o telemàticament amb celeritat i eficàcia.
3. Rebre una resposta a les consultes enviades per correu electrònic d'un màxim de 15 dies hàbils sempre que sigui possible.
4. Ser tractats de manera respectuosa.
5. Formular queixes o suggeriments respecte del funcionament de l'oficina.
6. Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació del seu expedient.
7. Gaudir de garantia de la protecció de les dades personals lliurades.
8. Participar en la millora continuada de l'oficina, mitjançant els canals que aquesta posa a l'abast del públic.
9. Accessibilitat a través de diferents canals.

Signatura 1 de 1		
Joan Mora i Buch	10/03/2023	ALCALDE



Les persones usuàries d'aquest servei tindran les obligacions següents:

- α) Identificar-se de forma correcta.
- β) Facilitar un domicili o correu electrònic per a les notificacions que puguin ser del seu interès.
- χ) Proporcionar tota la informació necessària i veraç en relació als fets que són objecte de la reclamació, queixa o denúncia.
- δ) No falsejar les dades ni els documents presentats en aquest servei públic.
- ε) Mantenir informat el servei sobre possibles canvis o novetats en relació a la tramitació de la seva demanda.
- φ) Respectar el personal de l'OMIC.
- γ) Respectar-ne la resta d'usuaris.
- η) Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que estableixi l'oficina.
- ι) Respectar els horaris del servei.

I, en general, tots aquells drets i obligacions que la Constitució i les lleis vigents reconeixen a la ciutadania quan estableixi algun tipus de relació amb un servei públic.

Article 7. Organització i estructura administrativa

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes disposarà dels recursos adients per a la implantació de la Oficina Municipal d'Informació als Consumidors amb l'objecte de garantir el compliment de la normativa sobre protecció i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries, sens perjudici que, dins del servei, es puguin integrar altres òrgans de caràcter administratiu.

Article 8.

En tot allò que no estigui previst en aquest reglament seran d'aplicació supletòria les normes vigents en matèria de defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries i aquelles que regulin el procediment administratiu.

El present reglament entrarà en vigor una vegada s'hagi publicat en el Butlletí Oficial de la Província i hagin transcorregut els 15 dies hàbils previstos a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local."

Contra l'aprovació definitiva d'aquest Reglament, es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en el termini de dos mesos comptats des del dia següent al de la publicació d'aquest anunci en el Butlletí Oficial de la Província.

L'ALCALDE,

Joan Mora i Buch

Sant Andreu de Llavanes, a data de la signatura electrònica.