

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACION DE LOS
SERVICIOS DE GESTION DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL
CONSUMIDOR (OMIC) DE DONOSTIA-SAN SEBASTIAN**

1.- OBJETO DEL CONTRATO .-

Constituye el objeto de este Pliego de Condiciones, la contratación de la prestación del servicio de gestión de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Donostia-San Sebastián, con el objetivo de ofrecer a los ciudadanos un primer asesoramiento en sus derechos y obligaciones como consumidores y usuarios de bienes, al amparo de lo establecido en la Ley 6/2003 relativo a personas consumidoras y usuarias.

2.- ANTECEDENTES, COMPETENCIA, OBJETIVOS.-

a) Antecedentes.

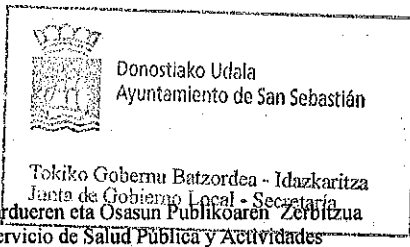
Como consecuencia de la aprobación de la Ley "Estatuto del Consumidor" del Parlamento Vasco en diciembre de 1982, desde el ejecutivo autónomo se impulsa la creación de oficinas de atención al consumidor en todos los municipios de cierta entidad de la Comunidad Autónoma, para lo que se crea una línea de subvenciones a los ayuntamientos con la finalidad de promover su creación y funcionamiento.

La Ley 26/84 de 19 de julio, general de defensa del consumidor y usuario, aboga también por la implantación de las OMIC, como instrumento que las administraciones locales crean para canalizar las demandas de los consumidores.

El Ayuntamiento donostiarra opta por acogerse a tales subvenciones y en 1987, la OMIC abrió sus puertas al público, en la trasera de la Pescadería de la Bretxa en un local de mínimas dimensiones, con las incomodidades propias del entorno en el que se ubicaba. La gestión de la Oficina se encomendaba a la Federación de Consumidores de Euskadi, asociación de consumidores ubicada en Bilbao. El éxito del Servicio fue notorio y rápido; sin apenas ninguna publicidad, la casuística subió de 800 casos, el año de su apertura a 1500 al año siguiente; esta progresión sigue en ascenso hasta alcanzar las 3000 atenciones como promedio anual.

Anualmente se tramitaba la oportuna solicitud ante la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco y se recibía, en el Ayuntamiento, la correspondiente subvención gubernamental en la que se observa una tendencia a la baja.

El año 1993, la OMIC se traslada a un edificio propiedad de Eusko Trenbideak, en la calle Autonomía 10 accesorio, compartiendo oficina con la Unidad de Base de Amara de Asistencia Social, dependiente de la Dirección de Bienestar Social de este Ayuntamiento. El traslado supone un incremento de consultas y se alcanza la cota de las 4000 atenciones.



Tokiko Gobernu Batzardea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría
Jardueren eta Osasun Publikoaren Zerbitzua
Servicio de Salud Pública y Actividades



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Morlans Biribilgunea / Rotonda de Morlans, 1 - Tel. 010 - 943481000 - Faxe 943317471 - osasuna@donostia.org - www.donostia.org
20009 Donostia-San Sebastián

En el año 1996, finaliza la contrata con la asociación que gestionaba la OMIC y como consecuencia del oportuno concurso, se adjudica la gestión a la Unión de Consumidores de Euskadi, UCE, que como primera medida asume al personal que atendía la oficina.

En el año 1999, la OMIC se traslada al entresuelo de la calle Prim, nº 13, inmueble propiedad del Patronato de Zorroaga, compartiendo el local con la misma Unidad de Base, donde sus actividades continúan disfrutando de la aceptación popular, manteniéndose en las mismas cifras de 4000 casos anuales, a pesar de seguir con los mismos recursos humanos y de equipamiento.

El 18 de agosto de 2008 la OMIC se traslada a las dependencias de Sanidad Municipal en la calle Manuel Lekuona y el año 2010, como consecuencia de una reorganización del Área de Medio Ambiente, las dependencias se fijan en el Edificio Morlans, manteniéndose siempre en las mismas cifras de actuaciones.

b) Competencia municipal

Fijada la competencia por la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local, es la Ley 6/2003, Estatuto de las personas consumidoras y usuarias del País Vasco en su artículo 19.2 quien relaciona a las oficinas de información a la persona consumidora y usuaria con los ayuntamientos o mancomunidades, obviando el sistema de gestión de las mismas.

c) Objetivos

- 1.- El objetivo principal de la OMIC es la de atender directamente al público para informar en el orden de sus derechos y obligaciones como consumidores y usuarios.
- 2.- Serán objetivos secundarios, la gestión de las reclamaciones de los usuarios y la formación a la ciudadanía en las materias que le son propias.

3.- ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO OBJETO DE CONTRATO

- 1.- Atender directamente al público para informar en el orden de sus derechos y obligaciones como consumidores y usuarios.

Dicha atención se prestará ininterrumpidamente durante todo el año de lunes a jueves, excepto festivos en horario de mañana y tarde, (9,30 a 13,30 y 15,00 a 17,00); los viernes y en época estival (meses de junio, julio, agosto y septiembre), se prestará el servicio únicamente de mañana (9,30 a 14,00).

La atención al público consistirá en:

- ❖ Informar verbalmente o por escrito, en los dos idiomas oficiales del País Vasco, de los derechos y obligaciones que posea el consumidor para la defensa de sus intereses.



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Jardueren eta Osasun Publikoaren Zerbitzua
Servicio de Salud Pública y Actividades

Morlans Biribilgunea / Rotonda de Morlans, 1 - Tel. 010 - 943481000 - Faxes 943317471 - osasuna@donostia.org - www.donostia.org
20009 Donostia-San Sebastián

- ❖ Encauzar al ciudadano 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 las reclamaciones que, por sus circunstancias, no pudiera hacer directamente la propia OMIC.

2.- Promover, organizar y participar en un mínimo anual de 6 conferencias, coloquios, para la formación y defensa de los consumidores.

3.- Divulgar a través de los medios de comunicación sus actuaciones, estudios o resultados en general, fomentando la participación de colectivos más sensibles (infantiles, tercera edad, ...).

4.- Apoyar a la Junta Arbitral de Consumo en los asuntos que tuvieran su origen en la propia OMIC o relacionados con los consumidores donostiarras.

5.- La prestación del servicio se realizará con un mínimo de dos personas, que demuestren una formación adecuada para la gestión que se oferta.

6.- El adjudicatario deberá de proponer una única persona como interlocutora para la relación con el Ayuntamiento.

7.- La OMIC recabará del Área de Medio Ambiente la información que precise y asimismo rendirá rendirá cuentas, con periodicidad mensual.

8.- Será el Ayuntamiento quien gestione y perciba la subvención del Instituto Vasco de Consumo para gastos de funcionamiento y actividades de la OMIC.

Donostia-San Sebastián, 18 de enero de 2013.

EL JEFE DEL SERVICIO DE SALUD PÚBLICA Y
BIENESTAR ANIMAL

José Manuel Etxaniz Makazaga

	Donostiako Udala Ayuntamiento de San Sebastián Lege Zuzendaritza - Dirección Jurídica
Udako Batzordeak onartua.	Aprobado por la Junta de Gobierno Local.
2013 MAR: 27	
Batzordeko idazkaria, El/La secretario/a de la Junta,	

IK/CIF P2007400A / TEE/REL 01200697
6190h V 2011-02

