

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 abre 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.



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Toliko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Jardueren eta Osasun Publikoaren Zerbitzua
Servicio de Salud Pública y Actividades

Morlans Biribilgunea / Rotonda de Morlans, 1 - Tel. 010 - 943481000 - Faxa 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 a la que está adscrita la OMIC, 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.

Jardueren eta Osasun Publikoaren Zerbitzua
Servicio de Salud Pública y Actividades

Morlans Biribilgunea / Rotonda de Morlans, 1 - Tel. 010 - 943481000 - Faxe 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 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 donostiarros.

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

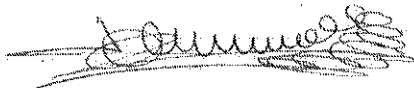
6.- El adjudicatario deberá de proponer una única persona como interlocutora para la relación con el Ayuntamiento.


7.- La OMIC estará adscrita al Área de Medio Ambiente, de quien recabará la información que precise y a quien rendirá cuentas, con periodicidad mensual.

8.- Será el Ayuntamiento quien facilite tanto el local como los medios materiales mínimos necesarios para la prestación del servicio. Asimismo, el Ayuntamiento correrá con los gastos de suministros como agua, teléfono, electricidad.

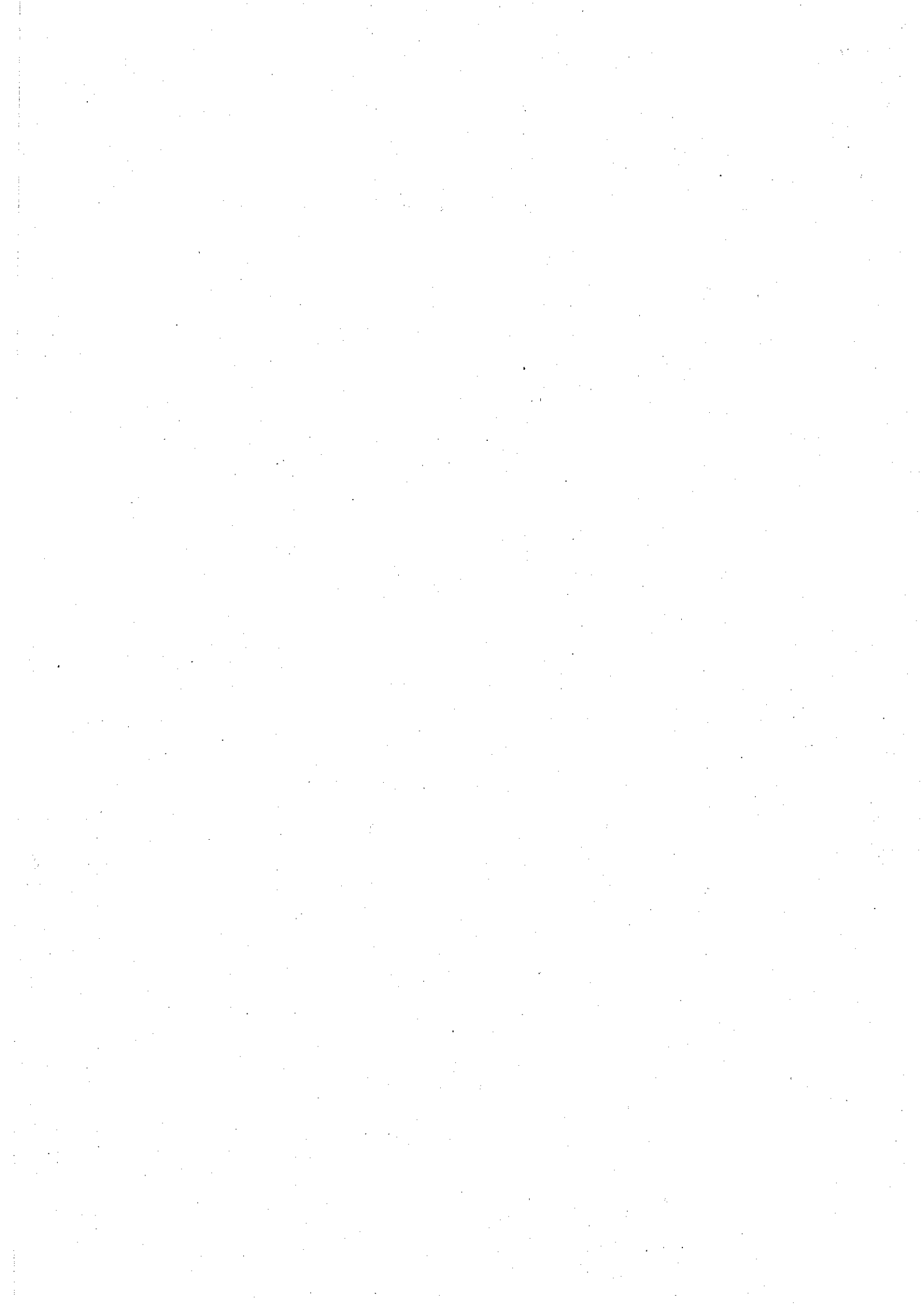
Donostia-San Sebastián, 18 de enero de 2013.

**EL JEFE DEL SERVICIO DE SALUD PÚBLICA Y
BIENESTAR ANIMAL**



	Donostia Udala Ayuntamiento de San Sebastián Lege Zuzendaritza - Dirección Jurídica
Tokiko Gobernu Batzordeak onartua.	Aprobado por la Junta de Gobierno Local.
2013 ENA. 18	
Batzordeko idazkaria, El/La secretario/a de la Junta,	

José Manuel Etxariz Makazaga



DONOSTIAKO KONTSUMITZAILEARI INFORMAZIOA EMATEKO UDAL BULEGOAREN (KIUB) KUDEAKETA ZERBITZUEN ESLEIPENA EGITEKO BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA

1.- KONTRATUAREN XEDEA .-

Baldintza Orri hauen xedea da Donostiako Kontsumitzaileen Informazio Bulegoaren (KIUB) kudeaketa zerbitzua emateari buruzko kontratuaren baldintza teknikoak ezartzea. Bulegoaren helburua da herritarrei, ondasunen kontsumitzaile eta erabiltzaile diren heinean, haien eskubide eta betebeharren inguruko hasierako aholkularitza ematea da. Hori guztia, kontsumitzaile eta erabiltzaileei buruzko 6/2003 Legeak xedatutakoaren arabera.

2.- AURREKARIAK, ESKUMENA, HELBURUAK.-

a) Aurrekariak.

"Kontsumitzaileen Estatutua" izeneko Legea Eusko Legebiltzarrean 1982ko abenduan onartu ondoren, gobernu autonomoak Autonomi Erkidegoko udalerrri handi xamar guztietan kontsumitzaileari arreta emateko bulegoak sortzea bultzatu zuen, eta horretarako, Udalentsat diru-laguntza bat onartu zuen, horien sorrera eta funtzionamendua sustatzeko.

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileak babesteko uztailaren 19ko 26/84 Lege orokorrak ere KIUB ezartzea bultzatzen du, tokj administrazioek kontsumitzaileen eskaerak bideratzeko sortzen dituzten tresna moduan.

Donostiako Udalak diru-laguntza horiek eskatu zituen, eta 1987an KIUBa herritarrei arreta ematen hasi zen, Bretxako Arrandegiaren atze aldean, oso lokal txiki batean, eta inguru horrek sortzen zizkion eragozpenekin. Bulegoaren kudeaketa Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioari eman zitzaion, hain zuzen ere, Bilbon kokatutako kontsumitzaileen elkarteari. Zerbitzuaren arrakasta garrantzitsua eta berehalakoa izan zen. Ia publizitaterik gabe, ireki zen urtean 800 kasu aztertu ziren, eta hurrengo urtean 1.500. Hazkunde horrek gora egiten jarraitu zuen, eta urtero batz bestea 3.000 kasu aztertzeraino iritsi zen.

Urtero Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzan dagokion eskaera egin ohi zen, eta Udalak zegokion gobernuaren diru-laguntza hartzen zuen. Kopuru hori murrizten joan da.

1993. urtean KIUB Eusko Trenbideak-en jabegoko eraikin batera aldatu zen (Autonomia kaleko 10. zk. Osagarria), eta bertan bulegoa partekatu zuen Amarako Oinarrizko Gizarte Laguntzako Unitatearekin. Hau Udal honetako Gizarte Ongizateko Zuzendaritzaren menpe dago. Leku aldaketak kontsultak gora jotzea ekarri zuen, eta 4.000 kontsultara iritsi zen.



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Jardueren eta Osasun Publikoaren Zerbitzua
Servicio de Salud Pública y Actividades

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

1996. urtean KIUB kudeatzen zuen elkartearen kontratua amaitu zen, eta zegokion lehiaketaren ondorioz, Euskadiko Kontsumitzaileen Batasunari (EKB) esleitu zitzaion, eta honek hartutako lehen neurria izan zen ordura arte bulegoan lanean ari ziren langileak kontratatzea.

1999. urtean Prim kaleko 13. zk.ko behegainera aldatu zen. Lokala Zorroagako Patronatuaren jabegokoa zen, eta partekatua zuen Oinarrizko Unitate berarekin. Bertan herritarren erantzuna ere ona izan zen, eta urtero 4.000 kasutan mantendu zen, giza baliabide eta ekipamendu berdinak izan arren.

2008ko abuztuaren 18an Manuel Lekuona kaleko Udal Osasun Saileko lokaletara aldatu zen, eta 2010. urtean, Ingurumen Saileko berrantolaketa baten ondorioz, bere bulegoak Morlansko Eraikinean kokatu ziren, KIUB Sail horretara atxikita baitago. Bertan lan kopurua maila berean izaten jarraitu du.

b) Udal eskumena

Tokiko Araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/85 Legeak eskuduntza ematen dio, eta E.A.E.ko Pertsona kontsumitzaile eta erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legeko 19.2 artikulua pertsona kontsumitzaile eta erabiltzaileentzako informazio bulegoak udal edo partzuergoekin lotzen ditu. Baina ez du, ordea, horien kudeaketa sistemak ezartzen.

c) Helburuak

1.- KIUBen helburu nagusia herritarrei arreta ematea da, kontsumitzaile eta erabiltzaileak diren aldetik bere eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko.

2.- Bigarren mailako helburuak izango dira erabiltzaileen erreklamazioak kudeatzea eta bere arloko gaietan herritarrei prestakuntza ematea.

3.- KONTRATUAREN XEDE DIREN ZERBITZUEN XEHETASUNAK

1.- Herritarrei zuzenean arreta ematea, kontsumitzaile eta erabiltzaileak diren aldetik, haien eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko.

Arreta hori jarraian urte guztian zehar emango da, astelehenetik ostegunera, jai egunak izan ezik, goiz eta arratsaldeko ordutegian (9,30tatik 13,30tara eta 15,00tatik 17,00tara); ostiraletan eta uda partean (ekaina, uztaila, abuztua eta irailan), goizez soilik emango da zerbitzua (9,30tatik 14,00tara).

Herritarrei arreta ematea honakoan datza:

- ❖ Ahoz edo idatziz informazioa ematea, Euskal Autonomi Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan, kontsumitzaileak bere interesak babesteko dituen eskubide eta betebeharrei buruzkoak.



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 - Faxa 943317471 - osasuna@donostia.org - www.donostia.org
20009 Donostia-San Sebastián

- ❖ Herritarrak bideratzea, eta dituzten eskubideen defentsan (informazio, babes, kalteen konponketa) jarraitu beharreko ildoazaltzea.
- ❖ Aholkua ematea, erreklamazioak zein erakunde pribatu eta publikoetan aurkeztu behar dituzten adierazteko, KIUB-k berak zuzenean ezin duenean egin.

2.- Kontsumitzaileen prestakuntza eta babeserako hitzaldiak eta mahai-inguruak sustatu eta antolatu, eta bertan parte hartzea.

3.- Bere jarduerak, azterlanak edo, oro har, emaitzak komunikabideen bitartez zabaltzea, kolektibo sentikorrenen parte hartzea sustatuz (haurrak, hirugarren adinekoak...).

4.- Kontsumoko Arbitraje Batzordeari laguntzea KIUB-n bertan jatorria izan lezaketen gaietan, edo kontsumitzaile donostiarrekin zerikusia duten gaietan.

5.- Zerbitzua gutxienez bi pertsonekin eman beharko da, eta horietako bat goi tituluduna izan beharko du eta biek eskaintzen den zerbitzuaren kudeaketarako prestakuntza egokia dutela egiaztatu behar dute.



6.- Esleipendunak pertsona bakarra proposatu beharko du Udalarekin solaskidea izateko.

7.- KIUB Ingurumen Sailari atxikita egongo da, eta honen bitartez eskuratuko du behar duen informazioa, eta honi azalpenak eman beharko dizkio, hilerok.

8.- Udalak jarriko ditu, zerbitzua emateko gutxienezko behar diren baliabide materialak eta lokala. Udalaren gain izango dira baita argindarra, ura eta telefonoagatik sortzen diren gastuak.

Donostian, 2013ko urtarrilaren 18an.

OSASUN PUBLIKOAREN ETA ANIMALIEN ONGIZATEAREN ZERBITZUAREN BURUA

	Donostiako Udala Ayuntamiento de San Sebastián Lege Zuzendaritza - Dirección Jurídica
Tokiko Gobernu Batzordeak onartua.	Aprobado por la Junta de Gobierno Local.
2013 FEB: 08	
Batzordeko idazkaria, El/La secretario/a de la Junta,	
	

Jose Manuel Etxaniz Makazaga

