

Servei de Desenvolupament Local  
Secció juridicoadministrativa  
PUB.INF 2023/11

## ANUNCI

### **Relatiu a l'aprovació del conveni d'encomana de gestió entre l'Ajuntament de Manresa i el Consell Comarcal del Bages per a la prestació d'un Punt municipal d'atenció al Consumidor**

Mitjançant acords del Ple del Consell Comarcal del Bages de 28 de novembre de 2022 i acord la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Manresa de 20 de desembre de 2022, han aprovat un conveni d'encomana de gestió per a la prestació d'un Punt municipal d'atenció al consumidor, el qual ha estat formalitzat per ambdues parts en data 21 de desembre de 2022

En compliment de l'establert als articles 11.3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic i 10.3 de la Llei catalana 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques catalanes i als efectes que esdevingui eficaç, s'escau la publicació del conveni que es transcriu a continuació:

#### **"CONVENI D'ENCÀRREC DE GESTIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT DE MANRESA I EL CONSELL COMARCAL DEL BAGES PER A LA PRESTACIÓ D'UN PUNT MUNICIPAL D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR**

Manresa,

#### **REUNITS**

*D'altra part, el Sr. Marc Aloy i Guàrdia, alcalde, actuant en nom i representació de l'Ajuntament de Manresa, amb domicili a Plaça Major, 1, de Manresa i CIF P0811200E, en virtut de les competències que li atribueix la normativa de règim local, assistit en aquest acte pel Sr. José Luis González Leal, secretari general d'aquest Ajuntament.*

*I de l'altra, l'Il·lm. Sr. Eloi Hernández Mosella, President del Consell Comarcal del Bages, actuant en nom i representació del Consell Comarcal del Bages, amb domicili a la Muralla de Sant Domènec, 24, de Manresa i CIF P5800009B, en virtut de les competències que li atribueix la Llei d'organització comarcal de Catalunya, assistit en aquest acte pel Sr. Josep González Ballesteros, secretari d'aquest Consell Comarcal.*

*En la condició que intervenen, les parts es reconeixen mútuament la capacitat necessària per a l'atorgament d'aquest conveni, i a aquests efectes*

#### **EXPOSEN**

1. *En virtut de l'article 66.2 g 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, els municipis*

tenen competències pròpies, entre d'altres, en matèria de defensa de consumidors i usuaris.

*Altrament, l'article 126.10 apartat 2 de la Llei 22, 2010, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Codi de Consum de Catalunya determina que "Els serveis públics de consum han de rebre, gestionar i resoldre les queixes i reclamacions, com a mínim, de les persones consumidores domiciliades en llur demarcació territorial, dur a terme la mediació i, si escau, adreçar-les al sistema arbitral de consum. També ho poden fer respecte a les queixes i reclamacions referents a establiments radicats en llur àmbit territorial. D'acord amb el principi de proximitat, és competent, en primer lloc, el servei públic de consum del municipi on estigui domiciliada la persona consumidora. Si al municipi no hi ha cap oficina, n'és competent l'oficina supramunicipal que correspongui i, si no n'hi ha, la d'àmbit de Catalunya.*

2. *A aquests efectes, l'Ajuntament de Manresa va obrir l'any 1984 una Oficina d'informació al Consumidor per a la realització de tasques d'assessorament, informació, orientació i assistència tècnica als consumidors i usuaris.*
3. *El 23/01/1991 es va signar el conveni de transferència de l'oficina municipal d'informació al consumidor al Consell Comarcal del Bages qui, des d'aleshores, ha exercit aquest servei disposant de la infraestructura de personal i els mitjans per al seu desenvolupament.. Ara bé, al marge de les funcions realitzades pel Consell Comarcal com a Oficina municipal d'informació al consumidor, l'Ajuntament de Manresa ofereix un dia concret de la setmana, un punt d'atenció al consumidor on només fa tasques d'informació.*
4. *Per poder realitzar aquestes funcions, l'Ajuntament de Manresa rep el suport d'altres administracions públiques, en concret un recurs provinent de la Diputació de Barcelona per als serveis públics de consum ( OCIC i OMIC)*
5. *D'acord amb l'article 11 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic i 10 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, la realització d'activitats de caràcter material o tècnic de la competència dels òrgans administratius o de les entitats de dret públic es pot encarregar a altres òrgans o entitats de la mateixa administració o d'una altra, sempre que entre les seves competències estiguin aquestes activitats, per raons d'eficàcia o quan no es posseeixin els mitjans tècnics idonis per exercir-les. En aquest cas i pel que fa a la ciutat de Manresa, les tasques de l'Oficina municipal d'informació al consumidor són realitzades pel Consell Comarcal. No obstant això, a efectes d'informar als ciutadans dels seus drets i deures ofereix una atenció presencial per aquelles persones de Manresa que vulguin obtenir informació, sense que aquest punt substitueixi l'Oficina d'informació al Consumidor sinó que la complementa per oferir un millor servei a la ciutadania*
6. *La Generalitat de Catalunya , mitjançant Llei 9/2004, de 24 de desembre, va assignar a l'Agència Catalana de Consum totes les competències en matèria de consum. Aquesta Agència va delegar a l'oficina Comarcal d'informació al Consumidor del*

*Consell comarcal del Bages les funcions d'assessorament en matèria de defensa de consumidors i usuaris.*

- 7. El Consell Comarcal del Bages, mitjançant l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (OCIC), realitza les tasques pròpies d'acord amb les competències que li venen atorgades per la legislació vigent en matèria de consum en tot l'àmbit territorial de la comarca del Bages, incloent-hi Manresa.*
- 8. Atès que la relació conveniada entre l'Ajuntament de Manresa i el Consell Comarcal del Bages s'ha vingut prorrogant durant 26 anys, en les mateixes condicions, ambdues parts estan d'acord en la necessitat d'actualitzar la seva relació convencional, amb la voluntat de maximitzar els recursos disponibles i prestar un millor servei al ciutadà i reflectir alhora l'evolució que ha patit la demanda del servei al llarg d'aquests anys.*

*Amb la finalitat d'instrumentalitzar aquesta cooperació, ambdues parts convenen els següents*

## **PACTES**

### **Primer. Objecte de l'encàrrec de gestió**

- 1.1. L'Ajuntament de Manresa encarrega al Consell Comarcal del Bages la prestació d'un Punt municipal d'atenció al consumidor.*
- 1.2. La determinació concreta de les actuacions a realitzar és la que figura en el pacte quart o en els annexos que es puguin aprovar amb posterioritat*
- 1.3. Les actuacions encarregades poden ser realitzades directament pel Consell Comarcal del Bages o per altres personificacions que tinguin la consideració de mitjà propi del Consell Comarcal del Bages*
- 1.4. Aquest encàrrec de gestió no comporta cessió de titularitat de la competència ni dels elements substantius del seu exercici, i és responsabilitat de qui encarrega dictar els actes o les resolucions de caràcter jurídic necessaris en l'activitat material objecte d'encàrrec.*

### **Segon. Obligacions de l'Ajuntament de Manresa**

- a) En relació amb la col·laboració en el servei municipal d'assessorament al ciutadà*
- Habilitar, a les dependències municipals d'atenció ciutadana, un espai adequat i convenientment equipat (taula i cadira, telèfon, ordinador amb connexió a internet i impressora) per tal de poder realitzar atenció i informació presencial en matèria de consum, en les condicions que es defineixen al pacte quart..*

- Fer difusió del servei i designar un interlocutor de caràcter tècnic per coordinar-se adequadament amb el personal tècnic del Consell Comarcal.

Aquestes obligacions es portaran a terme a través de mitjans materials i personals propis de l'Ajuntament de Manresa amb càrrec a les aplicacions pressupostàries 925012000, 925012001, 925012003 del pressupost municipal.

- b) Transferir una aportació econòmica al Consell Comarcal en els termes i condicions establerts en el pacte sisè d'aquest conveni.
- c) Publicar aquest encàrrec de gestió al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona

### **Tercer. Obligacions del Consell Comarcal**

- Portar a terme, de forma directa per part del propi personal tècnic de l'OCIC o personal contractat a l'efecte, l'atenció presencial a les dependències municipals, en l'horari i condicions definides al pacte quart. Aquestes tasques es desenvoluparan en coordinació amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament.
- Oferir una sessió formativa adreçada al personal de l'OAC sobre aspectes bàsics de defensa de les persones consumidores, amb l'objectiu de millorar les seves funcions en les tasques d'atenció a la ciutadania.
- Lliurar a l'Ajuntament una memòria anual amb els indicadors de consultes, reclamacions, etc. ateses al punt municipal d'informació. Aquesta s'haurà de presentar en el termini màxim de 28 de febrer de cada any i ajustar-se al model normalitzat de memòria d'activitats que estableixi la Diputació de Barcelona.
- Presentar a l'Ajuntament de Manresa document acreditatiu de les despeses derivades de les actuacions d'aquest conveni, en els termes i condicions establerts en el pacte sisè.

Aquestes obligacions es portaran a terme amb càrrec a les aplicacions pressupostàries 493.0.130.00, 493.0.131/493.0.160.00/493.0.226.99/493.0.230.20/493.0.231.20/493.0.227.99 del pressupost del Consell Comarcal.

### **Quart. Prestació del servei**

- a) Nom del servei:

*Punt municipal d'atenció al consumidor.*

- b) Horari:

*Dimecres de 9:00h a 12:00h*

- c) Gestió de les atencions:

*Atencions amb cita prèvia, que es podran formalitzar presencialment a l'OAE o mitjançant el telèfon 010.*

d) *Tipus d'informació*

*Informació general de consum sobre drets i deures bàsics en matèria de consum.*

e) *Funcions*

- *Rebre les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores per posteriorment tramitar-les per mitjà del sistema informàtics propis dotats per l'Agència Catalana del Consum, a la seu del Consell Comarcal del Bages.*
- *Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los*
- *Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum per mitjà de l'OCIC del Bages, fent ús dels sistemes informàtics propis dotats per l'Agència Catalana del Consum a la seu del Consell Comarcal del Bages.*

*En tots els impresos i opuscles relatius a aquest Servei haurà de constar la col·laboració de la Diputació de Barcelona.*

**Cinquè. Entrada en vigor i vigència**

*La vigència d'aquest conveni de col·laboració es pacta per a un període de quatre (4) anys a partir de l'última signatura de qualsevol de les parts, si bé les condicions i el finançament a atorgar per l'Ajuntament de Manresa es determinarà a través de l'aprovació de la corresponent liquidació per part d'ambdues administracions.*

*Transcorregut aquest període, el conveni podrà prorrogar-se de forma expressa durant 4 anys addicionals.*

*En qualsevol moment de la vigència d'aquest conveni, a iniciativa de qualsevol de les parts signants i amb la conformitat d'ambdues, es pot modificar el contingut d'aquest conveni per introduir les millores, innovacions o adaptacions que considerin necessàries.*

**Sisè. Finançament de l'encàrrec**

*Pel compliment dels objectius establerts en aquest conveni, l'Ajuntament de Manresa es compromet a transferir al Consell Comarcal del Bages una aportació econòmica màxima de VINT-MIL EUROS ANUALS (20.000,00), sempre i quan existeixi consignació pressupostària suficient i informe favorable del servei d'intervenció.*

*Aquesta aportació econòmica anirà a càrrec de l'aplicació pressupostària 4930 46500 del pressupost municipal.*

*A l'inici de cada anualitat, es determinarà l'aportació econòmica prevista per a aquell període, en base a la col·laboració prevista en els punts segon i tercer d'aquest conveni i a actuacions específiques de promoció i formació a usuaris en temes de consum. La concreció final de l'aportació econòmica serà fixada a través de la corresponent liquidació per part*

d'ambdues administracions, la qual serà determinada en funció de les despeses ocasionades i els ingressos obtinguts.

S'inclouran com a concepte de despesa, les despeses directes de personal, assistència i serveis tècnics externs, material, promoció i difusió. També s'admetran despeses indirectes fins a un màxim del 5% de les despeses directes.

En qualsevol moment, a petició de les parts o per adaptar-se als requeriments de la subvenció de la Diputació de Barcelona podrà modificar-se la forma de finançament, l'import màxim i/o el tipus de despeses.

En qualsevol cas, però, l'aportació a realitzar per l'Ajuntament de Manresa serà igual o inferior a l'aportació rebuda de la Diputació de Barcelona per als serveis públics de consum (OMIC i OCIC)

#### **Setè. Mecanismes de seguiment**

El seguiment d'aquest conveni es realitzarà mitjançant personal tècnic designat pel Consell Comarcal del Bages i per l'Ajuntament de Manresa, els quals vetllaran pel compliment d'aquests acords, el seguiment de les actuacions i anàlisi dels resultats obtinguts.

Les parts podran constituir una comissió de seguiment paritària formada per representants de cadascuna de les parts, per resoldre les incidències que es puguin produir i les qüestions sobre la seva interpretació o compliment.

#### **Vuitè. Protecció de dades.**

Les parts es reconeixen mútuament com a responsables del tractament i s'obliguen a complir el reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, general de protecció de dades (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i de garantirà de drets digitals. Els signants i les persones de les que per l'acompliment de l'objecte d'aquest conveni es tractin dades personals, seran informades del tractament de les seves dades per tots els responsables amb la finalitat de formalitzar-lo i de complir i executar les obligacions derivades del mateix, detallant tot el que s'indica a l'article 13 del RGPD.

Per a qüestions relacionades amb la protecció de dades personals, les persones Delegades de Protecció de dades de les parts en seran les interlocutores.

#### **Novè. Causes d'extinció**

Aquest conveni s'extingirà pel compliment total i finalització de les actuacions objecte de l'encàrrec de gestió.

A més, podran ser causes d'extinció d'aquest encàrrec de gestió:

- a) Mutu acord de les parts
- b) Impossibilitat manifesta, legal o material, de complir els pactes
- c) Incompliment manifest dels pactes convinguts entre les parts
- d) Denúncia de qualsevol de les parts, amb comunicació escrita a l'altra, amb un mes d'anticipació a la data prevista per deixar sense efecte aquest acord
- e) Inexistència de crèdit municipal

### **Desè. Titularitat de la documentació generada durant la vigència de l'encàrrec**

*Correspon a ambdues entitats signatàries d'aquest conveni l'explotació de la documentació derivada de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que es pugui elaborar dins del seu àmbit territorial.*

### **Onzè. Difusió de les activitats**

*Ambdues parts acorden la possibilitat de donar informació pública de la formalització d'aquest conveni d'encàrrec de gestió en la que hi podran incloure: títol, contingut i termini de realització.*

*Quan una de les parts faci ús de la imatge corporativa de l'altre, es seguiran les instruccions sobre imatge corporativa que puguin establir-se al respecte per cadascuna de les parts.*

### **Dotzè. Jurisdicció, resolució de conflictes i responsabilitats**

*Aquest conveni té naturalesa administrativa i es regirà per la seva interpretació i desenvolupament, per les seves pròpies clàusules i supletòriament per les disposicions establertes en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic i la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i la resta de normativa de l'ordenament jurídic administratiu.*

*La resolució de controvèrsies que puguin plantejar-se sobre la interpretació i execució d'aquest conveni, hauran de solucionar-se per mutu acord de les parts expressat en el si de la Comissió de seguiment.*

*Les qüestions derivades de l'aplicació i interpretació d'aquest conveni que no poguessin ser resoltes per la Comissió de seguiment i, en darrer terme, de conformitat amb la normativa administrativa d'aplicació atesa la naturalesa del conveni.*

*La responsabilitat que es pugui generar enfront tercers, a conseqüència de les actuacions derivades del desplegament d'aquest conveni, correspon a l'ens executor material de les actuacions.*

*I en prova de conformitat, les part que intervenen el signen en la data indicada en la signatura. “*

El que es fa públic per al coneixement general i als efectes oportuns.

L'alcalde,

Signat electrònicament  
per: MARC ALOY  
GUARDIA  
Data: 04/01/2023  
12:53:58  
Raó: Signatura  
Lloc: Manresa