



AJUNTAMENT DE CALDES DE MONTBUI

ANUNCI

de l'Ajuntament de Caldes de Montbui, sobre l'aprovació de la Memòria justificativa, el Projecte i el Reglament per a l'establiment del Servei públic municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries de l'Ajuntament de Caldes de Montbui. Expedient 6333/2024.

El Ple de l'Ajuntament, en sessió ordinària del dia 29 de setembre 2025, va aprovar els acords següents:
«Primer. Acordar l'establiment del servei públic municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries de l'Ajuntament de Caldes de Montbui.

Segon. Aprovar la Memòria justificativa del Servei públic municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries de l'Ajuntament de Caldes de Montbui, el Projecte per a l'establiment del Servei públic municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries de l'Ajuntament de Caldes de Montbui, i el Reglament regulador del Servei públic municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries de l'Ajuntament de Caldes de Montbui, redactats per la comissió d'estudi:

- *Memòria justificativa del Servei públic municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries de l'Ajuntament de Caldes de Montbui - expedient AUPAC número 6333/2024, amb document número 28376/2025 (número 27452/2025 en l'acte de Comissió d'estudi del 5 de març de 2025)*
- *Projecte per a l'establiment del Servei públic municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries de l'Ajuntament de Caldes de Montbui - expedient AUPAC número 6333/2024, amb document número 27931/2025 (número 27452/2025 en l'acte de Comissió d'estudi del 5 de març de 2025)*
- *Reglament regulador del Servei públic municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries de l'Ajuntament de Caldes de Montbui - expedient AUPAC número 6333/2024, amb document número 27914/2025 (número 27462/2025 en l'acte de Comissió d'estudi del 5 de març de 2025)*

Tercer. Publicar el text íntegre del reglament en el Butlletí Oficial de la Província de conformitat amb l'article 70.2 de la Llei 7/1985 de 2 d'abril reguladora de les Bases de règim local i amb l'article 66 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, als efectes de la seva entrada en vigor, i fer referència al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya de la publicació al Butlletí Oficial de la Província.

Quart. Contra aquest acte administratiu que és definitiu en via administrativa podeu interposar en el termini de dos mesos a comptar des del dia següent al de la recepció de la notificació d'aquest acord, recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de la província de Barcelona.



Tanmateix, podeu interposar contra aquest acte administratiu recurs de reposició atès l'article 77 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, en el termini d'un mes a comptar des del dia següent al de la recepció de la notificació d'aquest acord, i contra la seva resolució i en el termini de dos mesos recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius. En el supòsit que no es dictés resolució expressa en el termini d'un mes s'entendrà expedita la via contenciosa durant sis mesos.»

Text íntegre del Reglament per a l'establiment del Servei Públic Municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries de l'Ajuntament de Caldes de Montbui:

« REGLAMENT DEL SERVEI PÚBLIC MUNICIPAL DE DEFENSA DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES DE L'AJUNTAMENT DE CALDES DE MONTBUI

Article 1

L'objecte¹ d'aquest reglament és definir i regular el règim de prestació del Servei Públic Municipal de Defensa de les Persones Consumidores i Usuàries per garantir el compliment dels seus drets bàsics reconeguts a la legislació estatal i autonòmica vigent².

Article 2

El Servei Públic Municipal de Defensa de les Persones Consumidores i Usuàries de l'Ajuntament de Caldes de Montbui té caràcter de servei públic municipal i desenvoluparà les activitats inherents assumides per aquest Ajuntament com a pròpies³ en l'exercici de les potestats que l'ordenament jurídic administratiu reconeix a favor de les entitats territorials de caràcter local⁴.

I tot això, sense perjudici de les facultats que corresponen als òrgans de la Generalitat de Catalunya o de l'Administració de l'Estat.

Article 3

1. La creació d'aquest òrgan és potestativa de l'Ajuntament, independentment del nombre d'habitants, sobre la base dels articles 4.a i 20.3 de la LBRL, i els articles 8.1.a, 49 i 66.2 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 (TRLMRLC).
2. Aquests drets bàsics es regulen a l'article 2 de la Llei 3/1993, de 5 març, de l'Estatut del consumidor. Supletòriament, s'hi pot aplicar l'article 2 de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris.
3. Segons l'article 159.3 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS), el reglament que reguli el servei ha de declarar expressament que l'activitat de què es tracta l'assumeix l'ens local com a pròpia, i ha de determinar l'abast de les prestacions a favor dels ciutadans.
4. En l'exercici de les competències que atribueix el Decret legislatiu 3/2003, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de règim local de Catalunya, article 66.3.g, i la Llei 7/1985, de bases de règim local, a l'article 25.2.g.5. Article 11 de la Llei 3/1993, de l'Estatut del consumidor de Catalunya.



El Servei Públic Municipal de Defensa de les Persones Consumidores i Usuàries és un servei públic de caràcter gratuït.

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

Aquest servei tindrà les funcions següents⁵:

- a) Informar⁶ i orientar les persones consumidores i usuàries sobre l'exercici dels seus drets.
- b) Tramitar les consultes i les reclamacions de les persones consumidores i usuàries i, si escau, remetre-les als organismes competents per tal que resolguin.
- c) Gestionar les reclamacions de les persones consumidores i usuàries per intentar trobar solucions als conflictes plantejats.
- d) Promoure accions educatives per generar actituds responsables de la ciutadania envers el consum.
- e) Promoure la formació i l'assessorament del sector comercial i de serveis de la localitat en l'àmbit dels drets de les persones consumidores i usuàries.
- f) Promoure accions d'inspecció de consum del comerç minorista per tal de verificar el compliment de la normativa que afecta els drets de les persones consumidores i usuàries⁷.
- g) I, en general, qualsevol altra funció relacionada amb la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.

El servei podrà adoptar les formes legals que s'adaptin millor a les seves necessitats per tal de desenvolupar les seves funcions⁸.

Article 4

Totes les persones que la normativa qualifica com a usuàries o consumidores, son usuàries potencials d'aquest servei.

Article 5

El Servei Públic Municipal de Defensa de les Persones Consumidores i Usuàries, quan trameti un expedient de reclamació o denúncia, té les obligacions següents:

5. Article 11 de la Llei 3/1993, de l'Estatut del consumidor de Catalunya.

6. En matèria d'informació als consumidors, el ROAS estableix, a l'article 157, la necessitat de facilitar a la ciutadania les informacions pertinents per utilitzar els serveis en la llengua pròpia dels ens locals.

7. Si bé hem de recordar que la titularitat del servei no s'altera en cap cas, és a dir, correspon sempre a l'Ajuntament, els serveis públics locals es poden gestionar –a excepció dels que impliquin l'exercici de l'autoritat–, segons el que estableixen els articles 85 i següents de la LBRL, i els articles 249 i següents del TRLMRLC.

8. Quant a la gestió, vegeu els articles 85 i següents de la LBRL, i els articles 249 i següents del TRLMRLC. Pel que fa a la possibilitat de formalitzar i establir els convenis necessaris per desenvolupar adequadament aquestes funcions, vegeu els articles 5 i 57 de la LBRL.



- Impulsar d'ofici els procediments iniciats amb l'obertura d'un expedient i l'ordenació dels actes que siguin convenients per esclarir i/o resoldre els fets.
 - Orientar administrativament totes les sol·licituds que li presentin d'acord amb la seva finalitat i natura, i resoldre explícitament les consultes, les denúncies i les reclamacions relacionades en matèria de consum.
 - Lliurar una còpia segellada dels documents que presentin els consumidors i tornar als titulars els originals que hi aportin.
-
- Garantir la confidencialitat dels expedients, així com la protecció de les dades personals, d'acord amb el que estableix la normativa legal⁹

Article 6

Dels drets i les obligacions de les persones usuàries del servei

Les persones usuàries d'aquest servei tenen els drets següents:

- Dret a ser informades, orientades i assessorades sobre els requisits i els tràmits necessaris per tramitar les seves consultes, reclamacions i/o denúncies.
- Dret a saber en qualsevol moment quin és l'estat de tramitació dels seus expedients, respectant tot allò que regula la normativa de protecció de dades.
- Dret a la notificació de la resolució de l'expedient.

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

- Identificar-se de forma correcta i facilitar un domicili per enviar-hi les notificacions que els puguin interessar.
- Proporcionar tota la informació necessària i veraç amb relació als fets que són motiu de les seves reclamacions i denúncies.
- No falsejar les dades ni els documents presentats en aquest servei públic.
- Mantenir informat aquest servei sobre els possibles canvis o fets nous que puguin afectar la tramitació de les seves demandes.

I, en general, tots els drets i les obligacions que la Constitució i les lleis reconeixen a la ciutadania quan estableixi algun tipus de relació amb un servei públic¹⁰.

Article 7

Organització i estructura administrativa

9. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

10. La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i de procediment administratiu comú, amb les modificacions introduïdes per la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix al títol IV una formulació de drets i obligacions de la ciutadania aplicables quan s'adrecin a qualsevol servei públic o s'hi relacionin.



Ajuntament de Caldes de Montbui

L'Ajuntament de Caldes de Montbui disposarà dels recursos adients per implantar l'Oficina municipal d'informació a les persones consumidores amb l'objecte de garantir el compliment de la normativa sobre protecció i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries, sense 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 s'aplicaran supletòriament les normes vigents en matèria de defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries, i les que regulin el procediment administratiu.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Tots els òrgans administratius que desenvolupaven les funcions de defensa i protecció de les persones consumidores i usuàries abans d'aprovar aquest reglament s'integraran en el Servei Públic Municipal de Defensa de les Persones Consumidores i Usuàries.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest reglament entrarà en vigor al cap de quinze dies d'haver estat publicat al Butlletí Oficial de la Província.»

Caldes de Montbui, 3 d'octubre de 2025

Isidre Pineda Moncusí
Alcalde