
Dilluns, 7 de febrer de 2011

ADMINISTRACIÓ LOCAL

Ajuntament de la Llagosta

ANUNCI

La Corporació en sessió plenària de data 25 de gener d'enguany, va acordar aprovar definitivament, un cop sotmès l'expedient al tràmit d'informació pública preceptiu, el projecte d'establiment de servei públic local de defensa de les persones consumidores i usuàries, i el seu reglament, amb el següent contingut:

REGLAMENT DEL SERVEI PÚBLIC MUNICIPAL DE DEFENSA DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES

AJUNTAMENT DE LA LLAGOSTA

Article 1.

L'objecte d'aquest reglament és la definició i regulació del règim de prestació del servei municipal de defensa de les 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 de defensa dels usuaris i consumidors de l'Ajuntament de la Llagosta. 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.

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.

El servei municipal de defensa d'usuaris i 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. Com a mínim aquest horari serà de 15 hores setmanals.

Aquest servei tindrà com a funcions:

- a) Informar i orientar les persones consumidores i usuàries sobre l'exercici dels seus drets.
- b) Tramitar les consultes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries i, si s'escau, remetre-les als organismes competents per tal que resolguin.
- c) Gestionar les reclamacions de les persones consumidores i usuàries per tractar de trobar solucions als conflictes plantejats.
- d) Promoure accions educatives per a generar actituds responsables de la ciutadania envers el consum.
- e) Promoure la formació i 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 als drets de les persones consumidores i usuàries.
- g) En general, qualsevol altre funció relacionada amb la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.

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

Dilluns, 7 de febrer de 2011

Article 4.

Tots els ciutadans a qui la normativa qualifica com a usuaris o consumidors són usuaris potencials d'aquest servei, sempre que estiguin empadronats a la Llagosta o si estan empadronats en un altre municipi, sempre que vulguin exercir els seus drets com a consumidors de comerç o serveis establerts a la Llagosta.

Article 5.

El servei municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries, quan trameti un expedient de reclamació o denúncia té 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'esclarament 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 relacionades en matèria de consum.
- Lliurar una còpia segellada dels documents que presentin els consumidors i retornar als titulars els originals que hi aportin.
- 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:

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

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

- Identificar-se de forma correcta i a facilitar un domicili per a les notificacions que puguin ser del seu interès.
- Proporcionar tota la informació necessària i veraç en relació als fets que son 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 a la tramitació de les seves demandes.

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

Article 7.

Organització i estructura administrativa

L'Ajuntament de la Llagosta disposarà dels recursos adients per a la implantació de la Oficina Municipal d'Informació als Consumidors (OMIC) amb l'objecte de garantir el compliment de la normativa sobre protecció i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries, sens perjudici de què, dins del Servei, es puguin integrar altres òrgans de caràcter administratiu. Aquests òrgans s'especifiquen en l'annex 1.

Dilluns, 7 de febrer de 2011

L'OMIC de la Llagosta es vincularà al servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) un cop s'hagi establert i desenvolupat aquesta.

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.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Tots aquells òrgans administratius que venien desenvolupant les funcions de defensa i protecció dels consumidors i usuaris abans de l'aprovació del present reglament restaran integrats en el servei municipal de defensa d'usuaris i consumidors.

DISPOSICIÓ FINAL

El present reglament entrarà en vigor als quinze dies d'haver estat publicat en el Butlletí Oficial de la Província.

ANNEX I

ÒRGANS DELS SERVEIS MUNICIPALS DE LA LLAGOSTA DE PROTECCIÓ I DEFENSA DELS CONSUMIDORS I USUARIS

El servei municipal estarà format pels següents òrgans:

- a) L'Oficina Municipal d'Informació i Defensa del Consumidor
- b) La Inspecció Municipal de Consum

L'Oficina Municipal d'Informació i Defensa del Consumidor

Amb dependència directa de la regidoria de Salut Pública i Consum, l'Oficina Pública d'Atenció al Consumidor és l'òrgan administratiu encarregat de portar a terme les funcions establertes a l'article 3 d'aquest reglament. Es contractarà els serveis d'una entitat especialitzada en consum i comptarà amb personal (llicenciat en dret o advocat) format i especialitzat en consum i un horari d'atenció setmanal. A més constarà del personal de l'OAC (Oficina d'Atenció Ciutadana) que farà la primera atenció, informació i orientació als ciutadans.

La Inspecció Municipal de Consum

La Inspecció Municipal de Consum té com a finalitat comprovar o verificar el compliment de la normes generals i sectorials en matèria de defensa dels consumidors i dels usuaris dins del terme municipal de la Llagosta, tramitant als òrgans corresponents de l'Ajuntament i d'altres administracions competents, les denúncies i propostes d'actuació que es considerin pertinents. Aquest servei d'inspecció s'implementarà en la mesura que l'Ajuntament disposi de personal capacitat per portar-lo a terme.

Els funcionaris municipals que portin a terme les tasques d'inspecció seran considerats en exercici de les seves funcions, agents de l'autoritat.

El que es publica per a la seva executivitat i general coneixement.

La Llagosta, 31 de gener de 2011

La secretària general, Teresa Valldeoriola i Ferrerons