

**Codi de verificació**

5X3Y3W3B234W3X3Z155R

Procediment

1218 Reglaments municipals

Expedient núm.

4391/2020

Document

51838/2020

ÀREA FUNCIONAL: Secretaria

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

“Article 1.

L'objecte¹ 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 vigent².

Article 2.

El servei municipal de defensa dels usuaris i consumidors de l'Ajuntament de la Garriga 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.

Tot allò 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.

¹ La creació d'aquest òrgan és potestativa de l'Ajuntament amb independència del seu nombre d'habitants en base als articles 4.a) i 20.3 de la LBRL, i als 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 troben regulats a l'article 2 de la Llei 3/1993, de 5 març, de l'Estatut del consumidor. Supletòriament es 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 resta assumida per 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 DL 3/2003 pel qual s'aprova el Text Refós 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).



Codi de verificació 5X3Y3W3B234W3X3Z155R	
Procediment 1218 Reglaments municipals	
Expedient núm. 4391/2020	Document 51838/2020

Aquest servei tindrà com a funcions⁵:

- Informar⁶ i orientar les persones consumidores i usuàries sobre l'exercici dels seus drets.
- Tramitar les consultes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries i, si s'escau, remetre-les als organismes competents per tal que resolguin.
- Gestionar les reclamacions de les persones consumidores i usuàries per tractar de trobar solucions als conflictes plantejats.
- Promoure accions educatives per a generar actituds responsables de la ciutadania envers el consum.
- 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.
- 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 usuàries⁷.

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 funcions⁸.

Article 4.

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

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'esclariment 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.

⁵ Article 11 de la Llei 3/1993 de l'Estatut del Consumidor de Catalunya

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

⁷ Els municipis podran portar a terme actuacions d'inspecció conforme a l'establert a l'article 33 del Decret 206/1990



Codi de verificació 5X3Y3W3B234W3X3Z155R	
Procediment 1218 Reglaments municipals	
Expedient núm. 4391/2020	Document 51838/2020

- 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 legal⁹.

Article 6.

Dels drets i obligacions de les persones usuàries del servei

Les persones destinatàries del servei municipal de defensa de les persones consumidores i usuàries 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 què les resolucions sobre les seves reclamacions o denúncies siguin adoptades a la major brevetat possible.
- Dret a que la resolució de l'expedient els hi sigui notificada.

Les persones usuàries i/o beneficiàries 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 públic¹⁰.

⁸ Quant a la gestió vegeu els articles 85 i següents de la LBRL i als articles 249 i següents del TRLMRLC. pel que fa a la possibilitat de formalitzar i establir els convenis necessaris per a l'adequat desenvolupament d'aquestes funcions veure els articles 5 i 57 de la LBRL

⁹ Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal

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



Codi de verificació 5X3Y3W3B234W3X3Z155R	
Procediment 1218 Reglaments municipals	
Expedient núm. 4391/2020	Document 51838/2020

Article 7.

Organització i estructura administrativa

L'Ajuntament de la Garriga disposarà dels recursos adients per a la implantació de la Oficina Municipal d'Informació als Consumidors amb l'objecte de garantir el compliment de la normativa sobre protecció i defensa dels drets de les persones consumidors i usuàries, sens perjudici de què, dins del servei, es puguin integrar altres òrgans de caràcter administratiu:

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



Codi de verificació 5X3Y3W3B234W3X3Z155R	
Procediment 1218 Reglaments municipals	
Expedient núm. 4391/2020	Document 51838/2020

ANNEX I

ÒRGANS DELS SERVEIS MUNICIPALS DE DEFENSA DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES DE LA GARRIGA

Dins del servei municipal de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries, es podran integrar en relació als òrgans ja existents, els següents òrgans o unitats de caràcter administratiu:

- a) L'Oficina Municipal d'Informació i Defensa del Consumidor

L'Oficina Municipal d'Informació i Defensa del Consumidor

Amb dependència directa del regidor d'atenció a la ciutadania, 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, i la mateixa s'ubicarà a les mateixes dependències de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, amb dies i horaris definits.”

**Codi de verificació**

5X3Y3W3B234W3X3Z155R

Procediment

1218 Reglaments municipals

Expedient núm.

4391/2020

Document

51838/2020

Diligència per fer constar les següents dades:

1. Aprovació inicial del reglament

Data sessió de Ple	28/10/2009	
Publicació anunci BOPB	Data	18/11/2009
Publicació DOGC	Data:16/11/2009	

2. Aprovació definitiva del reglament

Data sessió de Ple	27/01/2010	
Publicació edicte BOPB	Data	06/02/2010
	URL	https://bop.diba.cat/temp/02_022010003108.htm
Publicació DOGC	Data: 08/02/2010	
Tramesa Generalitat	Data:23/02/2010	

3. Entrada en vigor del reglament

12 de març de 2010
