

DEPARTAMENTO DE TRABAJO E INDUSTRIA

Consejera de Salud de la Generalidad de Cataluña

(1) En el supuesto que no haya acuerdo del Pleno y el alcalde/esa o el presidente/a de la entidad municipal descentralizada sea competente (en función de la normativa local aplicable y del coste, en relación con la proporción que la inversión supone respecto de los recursos ordinarios del Ayuntamiento), deberá aportar un certificado emitido por el secretario que acredite la competencia para solicitar la subvención y hacer la inversión, de acuerdo con el contenido de la base reguladora 4.2.

(2) Construcción/ampliación/remodelación y/o equipamiento.

(3) Realización de obras y/o adquisición de equipamientos.

(4) La memoria deberá detallar mínimamente:

En el caso de obras: descripción de las obras de construcción, ampliación y/o remodelación (planos, superficie en m², presupuesto; en el caso de obras mayores, deberá acompañar un certificado que demuestre la disponibilidad pública del inmueble).

En el caso de equipamiento: descripción y presupuesto.

En el caso de que la subvención solicitada no cubra el importe total de la inversión prevista, el detalle de las fuentes de financiamiento del resto del proyecto.

(06.251.047)



DECRETO

349/2006, de 5 de septiembre, por el que se regulan las actividades de las empresas prestadoras de servicios y representación de las personas consumidoras y usuarias ante la Administración pública en la tramitación y ejecución de procedimientos sancionadores.

El artículo 51 de la Constitución española impone a los poderes públicos la obligación de proteger con procedimientos eficaces los legítimos intereses económicos de los consumidores.

La sección segunda del capítulo II de la Ley 3/1993, de 5 de marzo, del Estatuto del Consumidor, da cumplimiento al mandato constitucional que impone al Gobierno de la Generalidad de Cataluña la obligación de velar por la aplicación de la legislación vigente con la finalidad de que los consumidores estén protegidos contra las prácticas abusivas en la contratación.

En los últimos años han proliferado las empresas que ofrecen a las personas consumidoras y usuarias su asesoramiento y representación ante las administraciones públicas cuando éstas incoan procedimientos sancionadores en materia de circulación de vehículos y cuando ejecutan las sanciones impuestas. Algunas de estas empresas han empleado prácticas abusivas en los servicios prestados a sus clientes, circunstancia que ha provocado una cantidad ingente de reclamaciones ante las autoridades de consumo.

Estas circunstancias y otras similares hacen que sea conveniente regular con más detalle las actividades de las mencionadas empresas para evitar que unas pocas empresas lleven a cabo actuaciones fraudulentas ante las administraciones, generando gastos innecesarios a éstas y en detrimento del derecho de defensa de las personas expedientadas.

Por ello, haciendo uso de las facultades que me han sido atribuidas, de acuerdo con el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora, a propuesta del consejero de Trabajo e Industria y de acuerdo con el Gobierno,

DECRETO:

Artículo 1 Definiciones

A los efectos de este Decreto se consideran:—1 *Empresas de representación y defensa*: todas aquellas personas físicas o jurídicas que, de forma directa o indirecta, ofrecen o prestan servicios a las personas consumidoras y usuarias en el ámbito territorial de Cataluña, consistentes en representarlos ante cualquier Administración Pública en la tramitación y ejecución de procedimientos sancionadores, redactando escritos para surtir efectos en estos organismos públicos o asesorarlos en sus trámites respecto a entidades u organismos oficiales.

—2 *Establecimientos de gestión y representación*: lugar donde las empresas mencionadas en el punto anterior tienen su domicilio principal o desarrollan su actividad y donde son atendidas las personas consumidoras y usuarias interesadas en los servicios citados en el párrafo anterior.

—3 *Personas consumidoras y usuarias*: a los efectos de este Decreto se consideran personas consumidoras o usuarias aquellas personas físicas

o jurídicas que cumplan los requisitos fijados en el artículo 1.2 de la Ley 3/1993, de 5 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Cataluña.

Artículo 2 Ámbito de aplicación

2.1 Este Decreto se aplicará a todas aquellas empresas y establecimientos mencionados en el artículo 1 radicados en Cataluña o que desarrollen su actividad en el territorio catalán.

2.2 Quedan excluidos de la aplicación de este Decreto todas aquellas actividades sometidas a colegiación obligatoria, siempre y cuando las normas deontológicas del colegio respectivo ofrezcan una protección de los intereses de las personas consumidoras y usuarias similar a la establecida en esta normativa.

2.3 En el caso de que las empresas y establecimientos sometidos a la presente normativa desarrollen actividades mixtas, es decir, en parte sometidas a colegiación y en parte no, quedarán sometidas a esta normativa en lo que se refiere a las actividades no sometidas a colegiación obligatoria.

2.4 Quedan excluidos de la aplicación de este Decreto las fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro y otras entidades de la misma naturaleza que, estando debidamente inscritas en los registros oficiales de la Generalidad de Cataluña, ofrezcan este tipo de servicios a sus miembros o beneficiarios.

Artículo 3 Obligaciones de información de las empresas

3.1 Todas las empresas que ofrezcan dentro del ámbito territorial de Cataluña los servicios descritos en el apartado 1.1 estarán obligadas a indicar el domicilio de un establecimiento de los definidos en el artículo 1.2 y su teléfono de contacto en cualquier tipo de oferta o publicidad que se haga de los servicios regulados en este Decreto.

3.2 En el caso de que la empresa prestadora del servicio tenga una dirección electrónica, junto a esta deberá constar también la dirección y el teléfono de contacto. La dirección electrónica estará domiciliada en un proveedor/servidor de correo que ofrezca las adecuadas garantías de fiabilidad, seguridad y comprobación.

3.3 En todos los casos, en función del procedimiento, se deberá acreditar la representación de acuerdo a la ley aplicable en cada caso.

Artículo 4 Condiciones de los establecimientos

4.1 El establecimiento o establecimientos estarán habilitados para que las personas consumidoras y usuarias que lo deseen puedan ser atendidos por los representantes de las empresas que ofrezcan o presten los servicios relacionados en el artículo 1.1.

4.2 Deberán disponer de hojas oficiales de reclamación/denuncia así como del cartel anunciador de su disponibilidad, de acuerdo con lo que prevé el Decreto 70/2003, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamación/denuncia de los establecimientos comerciales y en la actividad de prestación de servicios.

4.3 Deberán disponer de un cartel informativo visible al público con una medida de letra no inferior a 7 milímetros, donde se indique: "Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a pedir un presupuesto previo y por escrito de los servicios solicitados."

”Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir en cualquier momento por escrito las explicaciones y justificaciones necesarias para saber el estado de tramitación de sus encargos.

”También tienen derecho a desistir del encargo en cualquier momento de la tramitación, y en este caso, se cobrará la cantidad indicada en la hoja de encargo, que en todo caso será proporcional a los servicios prestados y se les entregará la documentación obrante en el expediente tramitado.

”En todo caso, se les entregará una factura desglosada por los conceptos pagados”.

Artículo 5

Obligaciones de información

5.1 Cualquier oferta o publicidad, en cualquier formato o medio de comunicación indicará la razón social de la empresa y al menos el domicilio de un establecimiento.

5.2 También se deberá indicar un número de teléfono, donde el consumidor o usuario interesado podrá informarse. En ningún caso, se podrán utilizar números de teléfono de tarificación adicional.

5.3 Si así lo solicita la persona usuaria, deberán entregar una hoja de presupuesto previo de los servicios, de acuerdo con lo que prevé el artículo siguiente.

Artículo 6

Obligaciones de las empresas. Presupuesto previo de los servicios.

6.1 Si lo solicita la persona usuaria se entregará por escrito un presupuesto con las indicaciones mínimas siguientes:

- a) Número de orden correlativo.
- b) Fecha del presupuesto.
- c) Identificación del cliente, con nombre, dirección y NIF.
- d) Identificación de la empresa, con indicación de la razón social, NIF y dirección.
- e) Indicación del servicio o servicios en los cuales está interesada la persona usuaria, con indicación expresa -cuando sea necesario- del número de expediente administrativo, el acto o actos que se han tramitado o gestionado y los trámites a realizar.
- f) Indicación de la cantidad total a satisfacer por la persona usuaria, con impuestos incluidos, desglosada en caso de que se cobren conceptos diferenciados por trámites o gestiones.
- g) Indicación de la cantidad que deberá abonar la persona usuaria, en caso de que en cualquier momento de la tramitación se desvincule o desista del servicio, cantidad que en todo caso ha de ser proporcional al servicio prestado en aquel momento.
- h) Indicaciones claras y específicas en caso de que las cantidades cobradas deban ser reembolsadas en todo o en parte a la persona usuaria, dependiendo del resultado de las gestiones o trámites. En caso de duda sobre la naturaleza o contenido de estas indicaciones, siempre serán interpretadas en contra de quien las ha puesto, y a favor del usuario.

6.2 También se indicará el plazo de validez del presupuesto.

6.3 Los presupuestos deben estar firmados por una persona con suficiente poder de representación de la empresa.

6.4 La empresa debe guardar copia de todos los presupuestos emitidos durante un plazo no inferior a dos años desde su emisión.

Artículo 7

Obligaciones de las empresas. Hoja de encargo

7.1 Si no se ha hecho presupuesto previo, los establecimientos deberán entregar a los consumidores una hoja de encargo de servicios, en la cual constarán como mínimo las indicaciones descritas en el artículo 6.1 del presente Decreto, con excepción de lo dispuesto en el punto 6.f).

7.2 La hoja de encargo deberá estar firmada por la persona usuaria y por una persona con poder de representación suficiente de la empresa.

7.3 En caso de existir un presupuesto previo, una vez aceptado con la firma de la persona usuaria y la fecha de aceptación, éste se considerará como hoja de encargo de servicios.

7.4 La empresa deberá guardar copia de las hojas de encargo de servicios y de los presupuestos aceptados durante un plazo mínimo de dos años desde la fecha de la hoja o desde la fecha de finalización del servicio.

Artículo 8

Obligaciones de las empresas. Facturas

8.1 Cualquier concepto que se cobre irá acompañado de la correspondiente factura y como mínimo deberá contener las indicaciones siguientes:

Fecha de la factura.
Número de orden correlativo o número de serie.

Membrete con la razón social de la empresa, el NIF y el domicilio.

Identificación de la persona usuaria, con nombre, NIF y domicilio.

Identificación desglosada de los conceptos cobrados, así como la cantidad total pagada, con impuestos incluidos. Estos conceptos se identificarán de acuerdo a lo que establece el artículo 6.1 respecto a los trámites o gestiones a realizar.

Menciones específicas, si se producen, respecto al reembolso de las cantidades abonadas en la factura. Cualquier mención en este sentido, en caso de duda, se interpretará a favor del usuario.

Firma y sello de la empresa.

En todo caso se deben cumplir los requisitos determinados en el Real decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación, y la normativa que sea de aplicación en cada momento.

8.2 Las empresas deberán guardar copia de las facturas, de acuerdo con lo que dispone la legislación tributaria, como mínimo durante cuatro años desde su emisión.

8.3 En caso de que se haya elaborado un presupuesto previo, en ningún caso el importe de la factura puede superar la cantidad total presupuestada. Si durante las gestiones o trámites se tuviera que aumentar la cantidad, se deberá elaborar un presupuesto adicional u hoja de encargo adicional, el cual deberá ser aceptado mediante firma por parte del usuario.

Artículo 9

Obligaciones relativas a gestiones y trámites. Relaciones con el usuario

9.1 Todas las gestiones y trámites se deben realizar de forma minuciosa y velando siempre por el buen fin de la solicitud hecha por el usuario que ha hecho el encargo.

9.2 Cualquier acto que la Administración comunique a la persona usuaria y pueda poner fin al procedimiento o generarle indefensión será notificado por escrito por parte de la empresa a la persona usuaria, indicándole las posibilidades ante este acto, así como la siguiente gestión que se realizará por parte de la empresa. La prueba de haber cumplido con esta obligación corresponderá a la empresa.

9.3 En cualquier momento, la persona usuaria puede solicitar información por escrito o verbal de los trámites o gestiones realizadas o que se están llevando a cabo. También tiene derecho a que le sea entregada una copia de todos aquellos documentos que afecten al expediente por el que se ha hecho el encargo.

Para el caso de la información verbal, la empresa facilitará un teléfono de contacto que en ningún caso podrá ser de tarificación adicional.

Artículo 10

Desistimiento del encargo por parte de la persona usuaria

10.1 La persona usuaria que ha efectuado la solicitud puede desistir en cualquier momento por escrito y mediante la hoja de desistimiento.

10.2 A estos efectos, las empresas y establecimientos le facilitarán una hoja de desistimiento de encargo, con la indicación del encargo efectuado.

10.3 En este caso, sólo se podrá cobrar la cantidad que haya sido informada en la hoja de encargo o en el presupuesto previo.

10.4 Una vez efectuado el desistimiento, se entregará al cliente toda la documentación que forma parte del expediente fruto del encargo de gestión.

Artículo 11

Finalización de las gestiones o trámites

11.1 Una vez finalizadas las gestiones o trámites, la empresa comunicará a la persona usuaria, de forma escrita y fehaciente, esta circunstancia, con una indicación del resultado final del encargo efectuado.

11.2 También se entregará la resolución final recaída en el expediente o acto administrativo que haga referencia el encargo, así como toda la documentación del expediente.

Artículo 12

Período de reflexión

12.1 En todos aquellos encargos efectuados a distancia o fuera del establecimiento de la empresa, a excepción de los que exista un presupuesto previo, se deberá indicar que la persona usuaria dispone de un plazo de siete días como mínimo para desistir del encargo.

12.2 En caso de que se ejerza este derecho por parte de la persona usuaria, la empresa deberá rembolsar íntegramente las cantidades que haya abonado la persona usuaria por el encargo.

12.3 La persona usuaria puede utilizar cualquier forma escrita para desistir, siempre que quede constancia fehaciente de su voluntad.

12.4 La empresa está obligada a acusar recibo, de forma inmediata y por escrito, del desistimiento verbal que efectúe la persona consumidora o usuaria en comparecencia personal y en cualquiera de los establecimientos de la empresa.

Artículo 13

Cuotas de abono por encargos futuros

13.1 Las empresas pueden establecer cuotas de abono para las personas usuarias que lo de-

seen, a fin de tramitar eventuales encargos futuros.

13.2 Este tipo de servicios deberán formalizarse en un contrato por escrito del cual se entregará copia a la persona usuaria.

13.3 El contrato seguirá las reglas del artículo 12 en cuanto al periodo de reflexión.

13.4 Se deberá entregar toda la información referente a la cuota de abono y a los tipos y número de encargos que cubre, en el momento de formalizarse el contrato.

13.5 En este tipo de servicios se aplicarán las obligaciones establecidas en los artículos 7, 9, 10 y 11 del presente Decreto.

Artículo 14

Prácticas prohibidas

14.1 Está prohibido hacer firmar a la persona usuaria encargos genéricos. Cada encargo debe estar individualizado y suficientemente descrito de acuerdo a lo que establece la normativa.

14.2 Queda prohibido poner en los trámites o gestiones con la Administración u otros organismos el domicilio de la persona usuaria como domicilio a efecto de notificaciones, excepto que ésta así lo solicite expresamente. Esta solicitud deberá ser por escrito y firmada por parte de la persona usuaria. En caso contrario, el domicilio para notificaciones será el de un establecimiento de la empresa.

14.3 Queda prohibido expresamente utilizar símbolos o emblemas oficiales o de organismos públicos o aquellos que se puedan confundir con éstos en la documentación, publicidad o rotulación de las empresas o establecimientos.

14.4 No pueden ostentar símbolos, marcas, rótulos o cualquier referencia a organismos o entidades públicas o privadas, ajenas a las de la propia empresa, excepto de los que exista una autorización expresa para utilizarlos.

En ningún caso se pueden hacer referencias que induzcan o puedan inducir a los consumidores o usuarios a error sobre la verdadera naturaleza de la empresa, el establecimiento o el servicio que se presta.

14.5 No se podrán utilizar nombres o referencias que induzcan o puedan inducir a error a los destinatarios respecto a la verdadera naturaleza del servicio.

Artículo 15

Uso del catalán en la información y contratación

15.1 Toda la documentación, las ofertas y los carteles de información previstos en el presente Decreto deberán estar redactados al menos en lengua catalana.

15.2 Cualquier comunicación o notificación escrita dirigida a personas residentes en Cataluña se debe realizar al menos en catalán, sin perjuicio del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a recibirlos en castellano si así lo solicitan.

Artículo 16

Infracciones

16.1 A los efectos de lo que establece el presente Decreto, se consideran infracciones específicas en esta materia:

a) La falta de establecimiento abierto al público en territorio catalán.

b) No indicar en las ofertas o en la publicidad el domicilio y un teléfono de contacto para los consumidores y usuarios.

c) No disponer de hojas de reclamación/denuncia oficiales.

d) No disponer de cartel anunciador de la disponibilidad de hojas de reclamación/denuncia.

e) Utilizar en la documentación o en la publicidad símbolos, escudos, marcas, rótulos o cualquier referencia a organismos o entidades públicas o privadas, que induzcan o puedan inducir a error a los consumidores y usuarios sobre la verdadera naturaleza del prestador del servicio, el establecimiento o el servicio.

f) No disponer de cartel informativo de acuerdo a las condiciones y el contenido establecido en el artículo 4.4.

g) Indicar como número de contacto para las personas consumidoras y usuarias un número de tarificación adicional.

h) No entregar al consumidor presupuesto previo, cuando sea preceptivo, o elaborarlo sin que consten los datos y contenidos establecidos en el artículo 6, o no guardar copia de los presupuestos durante el plazo mínimo de dos años.

i) No entregar a la persona consumidora o usuaria hoja de encargo de servicios, cuando sea preceptivo, o elaborarla sin que consten los datos y contenidos establecidos en el artículo 7, o no guardar copia de la hoja de servicio durante el plazo mínimo de dos años.

j) No entregar al consumidor o usuario factura, cuando sea preceptiva, o elaborarla sin el contenido mínimo establecido en el artículo 8, o no guardar copia de la factura durante el plazo mínimo de cuatro años, o incumplir la obligación establecida en el artículo 8.4 para el caso de prestaciones no previstas en el presupuesto inicial.

k) No notificar a la persona consumidora o no hacerlo de manera que pueda quedar constancia de su recepción, cualquier acto que la Administración comunique al prestador del servicio en relación al procedimiento objeto del servicio encargado y que pueda poner fin al mismo, o no entregar copia de todos aquellos documentos que afecten al expediente por el cual se ha efectuado el encargo.

l) Vulnerar el derecho al desistimiento en cualquier momento por parte de la persona usuaria del servicio o no entregar toda la documentación de acuerdo a las previsiones del artículo 10.

m) Incumplir la obligación de comunicación y de remisión que establece el artículo 11.

n) Vulnerar el derecho de desistimiento dentro del periodo de reflexión, cuando sea aplicable, o no informar de este derecho en las condiciones del artículo 12. No devolver las cantidades abonadas por la persona usuaria cuando se ejerza este derecho dentro de plazo.

o) Utilizar en la prestación del servicio alguna de las prácticas prohibidas descritas en el artículo 14.

p) Incumplir alguna de las obligaciones en relación con el uso de la lengua catalana en la prestación del servicio.

q) Incluir en los contratos cláusulas que resulten lesivas o abusivas para las personas consumidoras.

r) Cualquier otra vulneración de las obligaciones formales o materiales descritas en este Decreto.

16.2 Las infracciones mencionadas en este artículo podrán ser calificadas de leves, graves o muy graves, de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo III de la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre la disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 17

Sanciones

Las infracciones a que hace referencia el presente Decreto serán sancionadas según lo previsto en la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y usuarios, y la Ley 3/1993, de 5 de marzo, del estatuto del consumidor.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3.i) de la Ley 9/2004, de 24 de diciembre, la Agencia Catalana del consumo podrá adoptar convenios y acuerdos de colaboración en materia de información y asesoramiento con los agentes sociales implicados en la actividad descrita en el artículo 1.1 de este Decreto.

Barcelona, 5 de septiembre de 2006

PASCUAL MARAGALL I MIRA

Presidente de la Generalidad de Cataluña

JORDI VALLS I RIERA

Consejero de Trabajo e Industria

(06.229.068)

RESOLUCIÓN

TRI/2966/2006, de 18 de abril, por la que se dispone la inscripción y la publicación del Acuerdo de revisión de IPC para el año 2005 y de revisión salarial para el año 2006 del Convenio colectivo de trabajo de la empresa UTE Castellar del Vallès (servicios de recogida de basuras y limpieza viaria de Castellar del Vallès) (código de convenio núm. 0813281).

Visto el Acuerdo de revisión de IPC y de revisión salarial del Convenio colectivo de trabajo de la empresa UTE Castellar del Vallès (servicios de recogida de basuras y limpieza viaria de Castellar del Vallès), suscrito por los representantes de la empresa y por los de sus trabajadores el día 31 de enero de 2006, y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 90.2 y 90.3 del Real decreto legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores; el artículo 2.b) del Real decreto 1040/1981, de 22 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos de trabajo; el artículo 11.2 de la Ley orgánica 4/1979, de 18 de diciembre, del Estatuto de autonomía de Cataluña; el Real decreto 2342/1980, de 3 de octubre, sobre transferencia de servicios del Estado a la Generalidad de Cataluña en materia de mediación, arbitraje y conciliación; el Decreto 326/1998, de 24 de diciembre, de reestructuración de las delegaciones territoriales del Departamento de Trabajo; el Decreto 296/2003, de 20 de diciembre, de creación, denominación y determinación del ámbito de competencia de los departamentos de la Administración de la Generalidad de Cataluña, y el Decreto 68/2004, de 20 de enero, de reestructuración y de reestructuración de varios departamentos de la Administración de la Generalidad, modificado por el Decreto 223/2004, de 9 de marzo, de reestructuración de órganos territoriales de la Administración de la Generalidad,