



INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO

TITULO DEL CONTRATO: “APOYO A LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS DEL PORTAL DE CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID. 2025-2026”

En desarrollo de su Estatuto de Autonomía, la Comunidad de Madrid aprobó la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. Según su artículo 1, la ley citada tiene como objeto garantizar la defensa y promoción de los consumidores, pudiendo desarrollar para su consecución diversas actuaciones, entre las que cabe destacar la difusión de la información a los consumidores y la promoción de la existencia de espacios divulgativos sobre consumo en medios de comunicación, así como el diseño, coordinación y ejecución de actuaciones generales de información previstas en sus artículos 15 y 62.2.f).

La Comunidad de Madrid ejerce sus competencias en materia de protección al consumidor a través de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, en virtud de las atribuciones que en materia de consumo le confiere el Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Para el adecuado desarrollo de tales competencias, la Comunidad de Madrid aloja en su web institucional el Portal del Consumidor, <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo>, dedicado a ofrecer información en materia de consumo.

En este espacio web se facilita información general y específica sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias y de las obligaciones de los profesionales y empresarios en sus relaciones de consumo con estas. Asimismo, se informa de los diferentes actores que intervienen en las relaciones de consumo, como son las Asociaciones de Consumidores y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC's). Además, se incluyen contenidos prácticos, organizativos, estacionales y coyunturales que les facilite la capacidad de respuesta ante nuevos hábitos de consumo o conflictos en dicho ámbito.

Así, los contenidos que se ofrecen están orientados a las personas consumidoras, a los técnicos y profesionales del mundo del consumo, a los servicios de consumo de las entidades locales de la región y, como se mencionó anteriormente, a los empresarios y profesionales que ponen a disposición de las personas consumidoras bienes y servicios.

Asimismo, en este contrato, se contempla ofrecer a las personas que acceden al apartado de consumo de la web de la Comunidad de Madrid, contenidos audiovisuales en distintos formatos que informen sobre temas de actualidad en materia de consumo dirigidas tanto a personas consumidoras, así como para empresas y profesionales, asociaciones de consumidores y demás técnicos de consumo.

Por otro lado, y con el fin de proteger los derechos e intereses de los colectivos de personas consumidoras que se encuentren en situación de discapacidad, el espacio de consumo incorpora contenidos adaptados y accesibles, junto con herramientas tecnológicas adecuadas, como la lectura fácil, los audios accesibles por voz o los videos con lengua de signos. Además, también se incorporan contenidos específicos dirigidos a personas con discapacidad, a través de reportajes en los que se tratan temas como la accesibilidad en establecimientos y transporte público o la autonomía financiera en personas con discapacidad.

Debido a la especial complejidad de determinadas tareas para las que no se dispone de personal en esta Administración, se han venido realizando contratos de servicios con empresas especializadas en la realización de los trabajos anteriormente mencionados, el último de los cuales finalizará el 28 de marzo de 2025.

Por tanto, para dar continuidad a la metodología de trabajo seguida, resulta preciso disponer de un contrato de servicios denominado: **“APOYO A LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS DEL PORTAL DE CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID. 2025-2026”**.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO, CONSUMO Y SERVICIOS

Firmado digitalmente por: NIETO NOVO MARTA
Fecha: 2024.10.17 14:19