



Annex 1

Procés selectiu S-05/14

Tècnic de gestió en consum

Segons el Codi de consum de Catalunya:

1. Qui es pot considerar **persona consumidora mitjana**?

2. Què es pot considerar **consum responsable**?



3. Quan es pot considerar que existeix una **relació de consum**?

4. Què és el **Consell de Persones Consumidores de Catalunya**?



5. Quins són els **quatre tipus de modalitats especials de relació de consum?**

6. Quins són els **cinc tipus de serveis?**



Segons la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries:

7. Quina és la quantitat màxima que l'empresa pot repercutir al consumidor per la utilització de determinats mitjans de pagament, per exemple amb una targeta de crèdit?

8. Quin és el termini mínim de què disposa el consumidor i usuari per exercir el dret de desistiment?



9. En el cas d'una venda a distància, si l'empresari no compleix amb el deure d'informació i la documentació sobre el dret de desistiment, quin és el termini de què disposa el consumidor i usuari per exercir-lo?

10. En el cas d'un contracte de tracte continuat, per exemple amb una operadora de telecomunicacions, que impliqui un període mínim de permanència, quina és la penalització màxima que pot aplicar l'empresa en el cas que l'usuari no el respecti?

Annex 2

Procés selectiu S-05/14 Tècnic de gestió en consum

Supòsit pràctic

El municipi de La Roca de Folgueroles (fictici) està situat a la província de Barcelona, té 17.800 habitants i és capital de comarca.

El seu alcalde es dirigeix al Servei de Suport a les Polítiques de Consum per tal de signar un conveni de col·laboració, ja que considera prioritari implementar, en el seu municipi, polítiques de protecció i defensa dels consumidors.

Disposem de les dades següents sobre el municipi en qüestió:

AJUNTAMENT (organització):

- Té un regidor de comerç, consum.
- Té 2 tècnics de comerç, mercats.
- Disposa d'una OAC amb 4 tècnics.
- Té 3 treballadores socials.
- Té una plantilla de policia local amb 27 agents.
- NO disposa d'OMIC, però volen tenir-la constituïda a finals d'aquest any.
- Pel que fa als mitjans de comunicació, tenen una ràdio municipal que emet diàriament i una revista municipal de difusió mensual i gratuïta.

ENTITATS EDUCATIVES I SOCIALS:

- 1 IES
- 2 escoles (CEIP)
- 2 casals de gent gran
- 1 escola d'adults
- 1 centre de persones amb malalties mentals

COMERÇ:

- Un mercat municipal amb 22 parades.
- Un mercat NO sedentari amb 52 parades.
- Els sectors comercials i de serveis més importants són els tallers mecànics i el de restauració.

PRESENTACIÓ DEL SUPÒSIT

Atès que des del servei ja s'ha donat les instruccions de signar el conveni de col·laboració, es demana que concerteu una reunió amb el regidor de comerç i consum en la qual heu de preparar una proposta d'actuació que ajudi a implementar les polítiques d'informació, protecció i defensa dels consumidors i usuaris d'aquest municipi.

Per a cada **ACTUACIÓ** que proposeu, indiqueu els **OBJECTIUS** que voleu aconseguir.