

Convocatòria S-19/20. Tècnic/a mitjà/ana en consum

Qüestionari d'opció múltiple – Prova teoricopràctica

*Marqueu en el full de respostes la lletra de l'opció que respon correctament a la qüestió plantejada.

- 1.- Per quin d'aquests supòsits es poden iniciar d'ofici les diligències inspectores?
 - a) Per ordre del superior jeràrquic, degudament motivada.
 - b) Per control programat en sectors d'activitat econòmica prèviament determinats per l'Administració.
 - c) Per iniciativa pròpia del personal inspector en cas d'incompliment flagrant o quan es consideri necessari per a la protecció de l'interès general.
 - d) Totes les respostes anteriors són correctes.

- 2.- Els establiments que venen béns o presten serveis, estan obligats a informar de l'horari d'obertura al públic?
 - a) No, no cal que n'informin.
 - b) Sí, és suficient que l'horari estigui a la vista del públic a l'interior de l'establiment.
 - c) Sí, l'horari ha de ser visible des de l'exterior de l'establiment, fins i tot quan està tancat, llevat que alguna disposició ho impedeixi.
 - d) Cap de les respostes anteriors és correcta.

- 3.- Quin és el termini màxim per a notificar la resolució en un procediment administratiu no sancionador d'adopció de mesures de restricció a la comercialització?
 - a) 3 mesos des de la data de l'acord d'inici.
 - b) 6 mesos des de la data de l'acord d'inici.
 - c) 9 mesos des de la data de l'acord d'inici.
 - d) 30 dies des de l'adopció de les mesures.

- 4.- Què estableix la normativa quant als locals destinats essencialment a la venda o a la prestació de serveis mitjançant màquines automàtiques?
- a) No tenen la consideració d'establiments comercials i no han de complir la normativa aplicable als establiments comercials.
 - b) Tenen la consideració d'establiments comercials a tots els efectes i han de complir la normativa aplicable als establiments comercials i la normativa local que els afecti.
 - c) Tenen la consideració d'establiments comercials a tots els efectes i han de complir exclusivament la normativa aplicable a la modalitat de venda a distància.
 - d) Cap de les respostes anteriors és correcta.
- 5.- L'acta d'inspecció ha d'estar signada perquè sigui vàlida?
- a) Sí, l'han de signar obligatòriament el compareixent i l'inspector.
 - b) Sí, l'ha de signar el compareixent.
 - c) Sí, l'ha de signar el personal inspector que l'estén.
 - d) Sí. Amb la signatura de l'acta, el compareixent reconeix les presumptes irregularitats.
- 6.- És una infracció l'incompliment de les disposicions que regulen la informació i la publicitat dels preus dels productes i serveis?
- a) Sí, és una infracció de caràcter lleu.
 - b) Sí, és una infracció de caràcter greu.
 - c) Sí, és una infracció de caràcter molt greu.
 - d) No, no és una infracció.
- 7.- En una presa de mostres, quin és el termini màxim que té la persona interessada per a comunicar a l'Administració el resultat de la prova contradictòria en el cas

que es derivin presumptes incompliments de la prova inicial?

- a) 10 dies, comptats des de la data de realització de la prova contradictòria, sense que en cap cas el termini transcorregut des de la notificació de l'anàlisi inicial pugui excedir d'un mes.
- b) 15 dies, comptats des de la data de realització de la prova contradictòria, sense que en cap cas el termini transcorregut des de la notificació de l'anàlisi inicial pugui excedir d'un mes.
- c) 20 dies, comptats des de la data de realització de la prova contradictòria, sense que en cap cas el termini transcorregut des de la notificació de l'anàlisi inicial pugui excedir d'un mes.
- d) 25 dies, comptats des de la data de realització de la prova contradictòria, sense que en cap cas el termini transcorregut des de la notificació de l'anàlisi inicial pugui excedir d'un mes.

8.- En el cas d'infraccions greus o lleus, quina bonificació de la sanció proposada s'aplica al presumpte infractor quan aquest dona la conformitat a la proposta de resolució i fa el pagament en el termini de 15 dies a comptar des de la infracció?

- a) Un 25%
- b) Un 50%
- c) Un 75%
- d) No hi ha bonificació.

9.- En les activitats d'inspecció, les mesures cautelars tenen caràcter sancionador?

- a) Sí, sempre.
- b) Només quan hi ha indicis racionals de risc no acceptable per a la salut i la seguretat.
- c) No.
- d) Només quan hi ha indicis racionals de risc que afecten la informació de les persones consumidores.

- 10.- Quina és la durada màxima de la venda en liquidació?
- a) Tres mesos.
 - b) Sis mesos.
 - c) Dos anys.
 - d) Un any.
- 11.- En quin d'aquests casos un únic exemplar constitueix la mostra reglamentària?
- a) En béns sotmesos a certificació o homologació.
 - b) En béns les proves dels quals requereixen llargs períodes de temps.
 - c) Quan les proves són per a determinar el nivell de seguretat o aptitud funcional dels béns.
 - d) Totes les respostes anteriors són correctes.
- 12.- Per norma general, quantes hores poden estar oberts, com a màxim, els establiments comercials?
- a) Setanta-cinc hores setmanals.
 - b) Vuitanta-dues hores setmanals.
 - c) Seixanta-cinc hores setmanals.
 - d) Setanta-dues hores setmanals.
- 13.- Com s'han de dipositar i conservar les mostres obtingudes durant una inspecció en un establiment?
- a) Si l'establiment on es prenen les mostres és l'empresa o raó social

responsable que consta a l'etiquetatge o a la identificació del bé mostrejat, un dels exemplars ha de romandre sota el seu dipòsit. L'establiment podrà comercialitzar-lo en cas de manca d'altres existències, amb el compromís de fer la reposició d'una mostra idèntica al més aviat possible.

- b) Si l'establiment on es prenen les mostres és l'empresa o raó social responsable que consta a l'etiquetatge o a la identificació del bé mostrejat, un dels exemplars ha de romandre sota el seu dipòsit, amb l'obligació de conservar-lo en perfecte estat per a la seva utilització posterior en la prova contradictòria si fos necessari. Els altres dos exemplars han de romandre en poder del personal inspector i un d'ells se n'ha de trametre al centre, al laboratori o a l'entitat que hagi de fer la prova inicial.
- c) Si l'empresa o el titular de l'establiment on s'estén l'acta actua com a distribuïdor del bé o el bé mostrejat no duu les dades necessàries per identificar la persona responsable, el personal inspector haurà de contactar amb la persona física o jurídica responsable del bé abans que es retirin els tres exemplars de la mostra.
- d) Si la mostra reglamentària és d'un únic exemplar, aquest l'ha de retirar, en tots els casos, el titular de l'establiment d'acord amb els protocols dictats pel personal inspector.

14.- Els productes destinats a rebaixes han d'haver estat posats a la venda amb anterioritat en el mateix establiment?

- a) Sí, durant tres mesos com a mínim, immediatament abans de la data d'inici d'aquesta modalitat de venda.
- b) No, en aquesta modalitat de venda no és necessari.
- c) Sí, durant un mes com a mínim, immediatament abans de la data d'inici d'aquesta modalitat de venda.
- d) Totes les respostes anteriors són incorrectes.

15.- Quina de les afirmacions següents sobre el pagament de les mostres i de les despeses derivades de les actuacions inspectores és certa?

- a) El personal inspector ha d'abonar a la persona inspeccionada el preu de venda dels exemplars que romanguin en poder de la Inspecció. En cas que

sigui un fabricant, un importador o un majorista, es procedirà a l'abonament quan així ho demani la persona inspeccionada.

- b) En tots els casos, el personal inspector ha d'abonar a la persona inspeccionada el preu de venda dels exemplars que romanguin en poder de la Inspecció, sense que la persona inspeccionada ho hagi de demanar.
- c) El personal inspector no ha d'abonar a la persona inspeccionada el preu de venda dels exemplars que romanguin en poder de la Inspecció. Només es procedirà a l'abonament quan així ho demani la persona inspeccionada.
- d) El personal inspector haurà d'abonar a la persona inspeccionada el preu de venda dels exemplars que romanguin en poder de la Inspecció, un cop s'hagi resolt la inspecció de manera definitiva.

16.- Qui té la legitimació per a iniciar un procediment de mediació en les relacions de consum?

- a) La legitimació per formular una petició d'inici d'un procediment de mediació correspon a l'empresa amb qui la persona consumidora ha tingut la relació de consum, sempre que aquesta última hagi presentat una reclamació prèvia sense resolució satisfactòria.
- b) La legitimació per formular una petició d'inici d'un procediment de mediació correspon als organismes públics o acreditats.
- c) La legitimació per formular una petició d'inici d'un procediment de mediació correspon a les persones consumidores o bé als seus representants.
- d) Totes les respostes anteriors són correctes.

17.- En quin termini la persona consumidora pot presentar la sol·licitud d'inici del procediment de mediació des de la data en la qual es va presentar la reclamació a

l'empresa?

- a) En el termini d'un mes comptat des de la data en la qual es van produir els fets objecte de reclamació.
- b) En el termini d'un mes comptat des de la data en la qual es va presentar la reclamació a l'empresa.
- c) En el termini d'un any comptat des de la data en la qual es va presentar la reclamació a l'empresa.
- d) En el termini de sis mesos comptats des de la data en la qual es va presentar la reclamació a l'empresa.

18.- Un cop admesa la sol·licitud de mediació, se n'ha de donar trasllat a l'empresa que hagi participat en la relació de consum. Com pot actuar l'empresa quan hagi rebut la sol·licitud de mediació?

- a) L'empresa ha d'acceptar la sol·licitud de mediació, ja que prèviament, per la via de reclamació directa a l'empresa, no s'ha arribat a cap acord amb la persona consumidora que ha iniciat el procediment i, per tant, es considera necessària la intervenció d'una tercera persona.
- b) Disposa d'un termini de 30 dies naturals per manifestar l'acceptació o no del procediment de mediació i per a proposar una solució o bé fer al·legacions.
- c) L'empresa pot rebutjar participar en el procés de mediació, sempre que ho notifiqui per escrit a les altres parts. En cas de no comunicar-ho en el termini de 10 dies, es considerarà que l'empresa accepta la iniciació del procés de mediació.
- d) Disposa d'un termini de 10 dies hàbils per manifestar l'acceptació o no del procediment de mediació i per a proposar una solució o bé fer al·legacions.

19.- Segons el Codi de consum de Catalunya, què s'entén per *persones consumidores i usuàries*?

- a) Persones jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. També tenen aquesta

consideració els socis cooperativistes en les relacions de consum amb la cooperativa.

- b) Persones físiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. També tenen aquesta consideració els socis cooperativistes en les relacions de consum amb la cooperativa.
- c) Persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. També tenen aquesta consideració els socis cooperativistes en les relacions de consum amb la cooperativa.
- d) Cap de les respostes anteriors és correcta.

20.- Un dels drets definits pel Codi de consum de Catalunya és el dret de desistiment. En què consisteix aquest dret?

- a) Dret que té l'establiment de decidir la devolució del bé o la cancel·lació del servei durant el temps establert com a període de reflexió legalment o contractualment.
- b) Dret que té la persona consumidora de decidir la devolució del bé o la cancel·lació del servei durant el temps establert com a període de reflexió legalment o contractualment.
- c) Dret que té la persona consumidora o l'establiment comercial de decidir de forma consensuada la devolució del bé o la cancel·lació del servei durant el temps establert com a període de reflexió legalment o contractualment.
- d) Dret que té la persona consumidora de proposar a l'establiment, la devolució del bé o la cancel·lació del servei durant el temps establert com a període de reflexió legalment o contractualment, sempre que l'establiment hi estigui d'acord.

21.- Quin dret de les persones consumidores està protegit pel Codi de consum de

Catalunya?

- a) El dret a la protecció de la salut i a la seguretat.
- b) El dret a la indemnització i reparació de danys.
- c) El dret a la informació, l'educació i la formació.
- d) Totes les respostes anteriors són correctes.

22.- Segons el Codi de consum de Catalunya, quin dels principis següents **no** forma part de la mediació en consum?

- a) La voluntarietat.
- b) La imparcialitat.
- c) La universalitat.
- d) Totes les respostes anteriors són correctes.

23.- Les persones consumidores tenen dret a rebre dels proveïdors de béns i serveis un rebut o justificant dels pagaments efectuats. Què hi ha de constar com a mínim?

- a) El concepte pel qual se satisfà i la data.
- b) La identitat del proveïdor, la quantitat pagada i la data.
- c) La identitat personal o social i fiscal del proveïdor, l'adreça, la quantitat pagada, el concepte pel qual se satisfà i la data.
- d) La quantitat pagada i la data.

24.- Quina és la definició de *col·lectius especialment protegits* segons el Codi de consum de Catalunya?

- a) Col·lectius que, per la concurrència de determinades característiques, són

especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum.

- b) Col·lectius que, prenent com a referència els hàbits de consum de la persona determinada, són els que presenten més dificultats culturals, econòmiques i lingüístiques.
- c) Col·lectius als quals s'ha de facilitar la protecció especial prenent com a referència els hàbits de consum de les persones consumidores.
- d) Col·lectius als quals s'ha de facilitar la protecció especial segons la persona consumidora de referència del col·lectiu en què s'integra.

25.- Quina és la definició de *consum responsable* segons el Codi de consum de Catalunya?

- a) Consum moderat, informat, reflexiu i conscient de béns i serveis, tot tenint en compte els criteris de sostenibilitat cultural, ambiental, socioeconòmica i lingüística.
- b) Consum moderat, informat, reflexiu i econòmicament actiu, tot tenint en compte els criteris de sostenibilitat del pressupost familiar i les connotacions lingüístiques de la societat.
- c) Consum moderat, informat, reflexiu i econòmicament actiu, tot tenint en compte els criteris de l'economia sostenible i conscient.
- d) Consum moderat, informat, reflexiu i econòmicament actiu, tot tenint en compte l'economia circular i conscient.

26.- Quina és la definició de *resolució extrajudicial de conflictes* segons el Codi de consum de Catalunya?

- a) Qualsevol procediment alternatiu al jurisdiccional que permeti posar fi a les controvèrsies sorgides en el marc d'una relació comercial de tracte continuat.
- b) Qualsevol procediment alternatiu a la denúncia que permeti posar fi a les controvèrsies sorgides en el marc d'una relació de consum.
- c) Qualsevol procediment alternatiu al jurisdiccional que permeti posar fi a les controvèrsies sorgides en el marc d'una relació de consum.
- d) Totes les respostes anteriors són correctes.

27.- En una relació de consum, què ha de constar en la documentació contractual, si escau?

- a) Les condicions generals, el dret de desistiment, les condicions i el termini d'exercici i l'adhesió obligatòria a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.
- b) Les condicions generals, el dret de desistiment i les condicions i el termini d'exercici, l'existència de garanties addicionals i l'adhesió a codis de conducta o mitjans alternatius de resolució de conflictes.
- c) Les condicions generals, el termini d'exercici, l'existència de garanties addicionals i l'adhesió a codis de conducta i a la jurisdicció territorial de Catalunya.
- d) Les condicions generals i particulars, el dret de desistiment, les condicions i el termini d'exercici i l'adhesió obligatòria a la mediació de consum.

28.- D'acord amb les obligacions de prestació de serveis i pel que fa al pressupost previ, quina de les afirmacions següents és correcta?

- a) Els pressupostos no acceptats es poden cobrar si s'ha indicat així en la tarifa o el cartell de preus o si se n'ha informat expressament la persona consumidora.

- b) Les còpies dels pressupostos s'han de conservar durant un termini mínim de tres mesos des de la no acceptació del pressupost o des de la finalització del servei.
- c) Les còpies dels pressupostos s'han de conservar durant un termini mínim de dotze mesos des de la no acceptació del pressupost o des de la finalització del servei.
- d) Cap de les respostes anteriors és correcta.

29.- Quina de les afirmacions següents és verdadera en matèria de recàrrecs i suplementos en els preus dels serveis?

- a) Els recàrrecs o suplementos en concepte d'horari nocturn només es poden cobrar si el servei es presta entre les 24 hores i les 6 hores de l'endemà.
- b) Es poden cobrar recàrrecs o suplementos basats en la immediata disponibilitat, la urgència o conceptes semblants.
- c) Els recàrrecs o suplementos d'horari nocturn i dia festiu són compatibles entre si, però al preu final total s'ha d'aplicar un descompte del 20%.
- d) Cap de les respostes anteriors és correcta.

30.- Quin dels requisits següents, entre d'altres, s'ha de complir per a interrompre un servei de tracte continuat?

- a) Cal que hi hagi, com a mínim, tres rebuts o factures impagats sobre els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució.
- b) Cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagats sobre els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució.
- c) Cal que hi hagi, com a mínim, cinc rebuts o factures impagats sobre els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució.
- d) Cap de les respostes anteriors és correcta.

PREGUNTES DE RESERVA

1.- En les garanties de viatges combinats, què ha de cobrir l'aval bancari o la pòlissa de caució o d'assegurances de què disposi l'empresari?

- a) L'import equivalent a un 5% del volum anual de negocis derivat de la

comercialització o organització de viatges combinats, amb un import mínim de 100.000 €.

- b) L'import equivalent a un 10% del volum anual de negocis derivat de la comercialització o organització de viatges combinats, amb un import mínim de 100.000 €.
- c) Exclusivament les despeses d'allotjament previ i, tot i que el transport estigui inclòs en el contracte, no ha d'incloure el retorn del viatger a l'origen.
- d) Únicament les despeses d'allotjament previ.

2.- Amb quina antelació el prestador o l'intermediari de crèdit ha de facilitar a la persona consumidora la informació prèvia al contracte de crèdit o préstec hipotecari?

- a) Com a mínim, catorze dies naturals abans de la formalització del contracte.
- b) Com a mínim, deu dies naturals abans de la formalització del contracte.
- c) Com a mínim, cinc dies hàbils abans de la formalització del contracte.
- d) Com a mínim, deu dies hàbils abans de la formalització del contracte.

3.- En un contracte de crèdit, el prestador pot exigir a la persona consumidora que subscrigui una pòlissa d'assegurança?

- a) No es pot exigir, ja que es pot considerar una pràctica vinculada i, per tant, abusiva.
- b) No es pot exigir, però és recomanable, ja que—en cas d'impagament en un futur— el prestador o intermediari de crèdit ha de poder liquidar el deute.
- c) Sí, pot ser exigible. Tanmateix, s'han d'acceptar les pòlisses d'assegurances amb garanties equivalents subscrietes directament per la persona consumidora amb proveïdors altres que el prestador.
- d) Cap de les respostes anteriors és correcta.

4.- Els empresaris tenen l'obligació de documentar la informació substancial del bé o servei (les característiques principals, l'origen comunitari o no, la utilització o el manteniment, etc.) per escrit o en qualsevol altre suport que permeti el seu emmagatzematge. Quant de temps s'ha de guardar aquesta informació?

- a) Com a mínim, 6 mesos.

- b) Com a mínim, 24 mesos.
- c) L'equivalent almenys a la vida útil o a la conformitat del bé o servei.
- d) Un màxim de 10 anys.

Convocatòria S-19/20. Tècnic/a mitjà/ana en consum

Supòsit pràctic

Un municipi de més de 27.000 habitants de la província de Barcelona vol crear un servei públic de consum i demana assessorament al Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona. Exactament, demana com ha d'interpretar l'article 126 del Codi de consum de Catalunya amb relació als dubtes següents:

1. Les funcions que pot exercir.
2. Les directrius que ha de seguir a l'hora d'atendre les persones consumidores (si ha de fer distinció o no entre les persones domiciliades a la seva demarcació territorial i les que no).
3. Si, amb finalitats informatives, té l'obligació de facilitar a l'Agència Catalana del Consum les dades necessàries sobre les funcions del nou servei.

Nota: Expliqueu breument cada punt. L'extensió màxima de tota la prova és d'un full per les dues cares.

Annex IV

Convocatòria S-19/20 – Tècnic/a Mitjà/ana en Consum

Plantilla qüestionari

1 - d	PREGUNTES DE RESERVA:
2 - c	1 - a
3 - b	2 - a
4 - b	3 - c
5 - c	4 - c
6 - b	
7 - a	
8 - b	
9 - c	
10 - d	
11 - d	
12 - a	
13 - b	
14 - c	
15 - a	
16 - c	
17 - c	
18 - b	
19 - c	
20 - b	
21 - d	
22 - PREGUNTA ANUL·LADA	
23 - c	
24 - a	
25 - a	
26 - c	
27 - b	
28 - a	
29 - d	
30 - b	
