

Concello de Viveiro

N.º DE CONTROL	
-----------------------	--

SEGUNDO EJERCICIO PROCESO SELECTIVO PLAZA ADMINISTRATIVO/A (SX6.2/035).

EXAMEN TIPO TEST

INSTRUCCIONES

Según se establece en la base décima de las bases que rigen este proceso selectivo este segundo ejercicio está compuesto de 20 preguntas, con cuatro respuestas alternativas, de las que solamente una es correcta.

Este segundo ejercicio versará sobre el temario: parte cuarta.

Cada respuesta incorrecta penalizará la mitad de la puntuación de cada pregunta acertada. No se puntuarán las preguntas no contestadas.

Este ejercicio será calificado de 0 a 10 puntos y para superarlo es preciso obtener un mínimo de 5 puntos.

Se establecieron 3 preguntas de reserva por si resultara anulada alguna de las preguntas formuladas. En este caso computarán las preguntas de reserva por la orden en la que figuran en el examen.

Se considerarán preguntas incorrectas aquellas que cuenten con más de una respuesta marcada y no sea posible por parte del Tribunal determinar claramente cuál fue la respuesta que se quiso dejar cómo válida por el aspirante, o pueda dar lugar a interpretaciones. Para evitar que se dé esta circunstancia se recomienda que en caso de error a la hora de marcar la respuesta correcta se ponga claramente un NO al lado de la marcada o marcadas por equívoco y un SÍ del lado de la que se pretende marcar cómo válida. El examen se realizará en bolígrafo azul y no podrán utilizarse correctores ni bolígrafos borrables.

NO ESTÁ PERMITIDO PONER EL NOMBRE EN EL EXAMEN POR PARTE DE LOS ASPIRANTES, CON EL FIN DE MANTENER EL ANONIMATO DURANTE LA CELEBRACIÓN Y CORRECCIÓN DE LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN. TAMPOCO ESTÁ PERMITIDO FIRMAR LOS EXÁMENES. En caso de incumplimiento de esta regla por parte de alguno de los aspirantes, de verse afectado al anonimato en la realización del ejercicio, el Tribunal podrá acordar la descalificación del aspirante.

A efectos de mantener el anonimato cada aspirante deberá poner en su ejercicio ÚNICAMENTE EL NÚMERO DE CONTROL QUE LE CORRESPONDIÓ EN LA TARJETA IDENTIFICATIVA QUE COGERÁ AL AZAR AL INICIO DEL EXAMEN. Esa tarjeta deberá ser cubierta en la parte correspondiente a sus datos identificativos. Esta parte de la tarjeta será guardada en un sobre cerrado que se introducirá en una urna que se encontrará precintada, será custodiada por el Tribunal y abierta en acto público. La parte de la tarjeta que contiene únicamente el número identificativo será guardada por cada aspirante.

Para la realización de esta prueba se establece un tiempo máximo de treinta minutos.

Concello de Viveiro

PREGUNTAS

1.- Son derechos básicos de los consumidores protegidos por la ley los siguientes, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, entre otros:

- a) La reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.
- b) Ser tratados con corrección, consideración y respeto en las relaciones de consumo.
- c) La protección frente a los riesgos que puedan comprometer su salud o seguridad derivados de las relaciones de consumo.
- d) Todas son correctas.

2.- Conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, los participantes en la cadena comercial que incluyan determinadas marcas en el etiquetado de los productos que comercialicen, en particular el marcado «CE», para acreditar que tales productos cumplen los requisitos mínimos de seguridad que les son de aplicación, deberán conservar la documentación que justifique dicha acreditación:

- a) Durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos.
- b) Durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de un año después de haber agotado las existencias de los productos.
- c) Durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de dos años después de haber agotado las existencias de los productos.
- d) Durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de cuatro años después de haber agotado las existencias de los productos.

3.-Conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, sin perjuicio de otras exigencias de información establecidas reglamentariamente, las empresas prestadoras de servicios deberán poner a disposición de los consumidores de modo claro, inequívoco y accesible, antes de la celebración del contrato o, en su caso, antes de la prestación del servicio, entre otra, la información siguiente:

- a) En caso de que el titular de la empresa prestadora esté inscrito en un registro mercantil u otro registro público análogo, dicho registro mercantil y su número de inscripción, o los medios equivalentes de identificación que figuren en el citado registro.
- b) La existencia de una garantía posventa, si existiera, no impuesta por ley.
- c) a y b son correctas.
- d) Todas son falsas.

4.- Indique la respuesta falsa:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, sin perjuicio de otras exigencias de información establecidas reglamentariamente, las empresas prestadoras de servicios deberán poner a disposición de los consumidores de modo claro, inequívoco y accesible, antes de la celebración del contrato o, en su caso, antes de la prestación del servicio, entre otra, la información siguiente:

- a) las condiciones y cláusulas generales, en su caso, utilizadas por la empresa prestadora.
- b) la existencia de una garantía posventa, si existiera, no impuesta por ley.
- c) en caso de que la actividad esté sometida a un régimen de autorización, los datos de la autoridad competente o de la ventanilla única.
- d) en caso de que la empresa prestadora ejerza una actividad no sujeta al IVA, la normativa europea que regula.

Concello de Viveiro

5.- La información referente a los posibles códigos de conducta a que esté sometida la empresa prestadora, así como la dirección en que dichos códigos pueden consultarse por vía electrónica y en que idiomas están disponibles, según lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias,

- a) Es de obligatoria puesta a disposición de los consumidores en todo caso.
- b) Debe comunicarse, como información suplementaria, a petición del destinatario.
- c) No constituye un derecho de información de los consumidores.
- d) Debe ponerse a disposición de los consumidores únicamente por parte de las empresas prestadoras de servicios de salud.

6.-Cuando se trate de productos heterogéneos pero vendidos en forma conjunta, el anuncio del precio expuesto expresará, como mínimo, según lo establecido en el artículo 26 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias:

- a) El valor total del conjunto.
- b) El valor unitario de cada uno de los productos.
- c) Deberá expresar, en todo caso, tanto el valor unitario de cada uno de los productos, como el valor total del conjunto.
- d) Todas son falsas.

7.- Conforme a lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 375/1998, de 23 de diciembre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios, las hojas de reclamaciones estarán integradas por:

- a) Un juego unitario de impresos compuesto por un folio de color amarillo para enviar a la Administración, un folio de color rosa para el reclamante y otro de color verde para el establecimiento, según el modelo insertado como anexo.
- b) Un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco para enviar a la Administración, un folio de color azul para el reclamante y otro de color verde para el establecimiento, según el modelo insertado como anexo.
- c) Dos juegos de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco para enviar a la Administración, un folio de color azul para el reclamante y otro de color verde para el establecimiento, según el modelo insertado como anexo.
- d) Un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco para enviar a la Administración, un folio de color verde para el reclamante y otro de color amarillo para el establecimiento, según el modelo insertado como anexo.

8.- Conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, con independencia de la forma de presentación de la reclamación, las empresas deberán dar respuesta adecuada a las reclamaciones de los consumidores, salvo en el supuesto de prestación de servicios de carácter continuado:

- a) En el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde la presentación de la reclamación.
- b) En el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación.
- c) En el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo de diez días desde la presentación de la reclamación.
- d) En el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo de veinte días desde la presentación de la reclamación.

Concello de Viveiro

9.- A efectos de la normativa de protección de los consumidores, serán servicios básicos de interés general, conforme a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias:

- a) Los de suministro de agua, gas, electricidad, telecomunicaciones, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, y aquellos que legal o reglamentariamente se determinen.
- b) Los de suministro de agua, gas, electricidad, telecomunicaciones, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, así como los servicios de saneamiento y residuos, y aquellos que legal o reglamentariamente se determinen.
- c) Los de suministro de agua, gas, electricidad, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, así como los servicios de saneamiento y residuos, y aquellos que legal o reglamentariamente se determinen.
- d) Todas son falsas.

10.- Según lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, corresponderá regular el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Galicia:

- a) A la Xunta de Galicia.
- b) Al Estado.
- c) Al Instituto Nacional de Consumo.
- d) Al Instituto Nacional de Consumo, previo acuerdo con la FEGAMP.

11.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, las sociedades mercantiles públicas autonómicas que mantengan relaciones de consumo:

- a) Podrán adherirse al arbitraje de consumo.
- b) Deberán adherirse al arbitraje de consumo.
- c) No podrán adherirse al arbitraje de consumo.
- d) Podrán adherirse previo informe del Instituto Nacional de Consumo.

12.- La mediación del consumo, conforme al artículo 44 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, se concibe como una vía alternativa y voluntaria dirigida a solucionar los conflictos que puedan surgir en la relación de consumo de conformidad con la legalidad vigente y presidida por los principios de:

- a) Voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, universalidad y subsidiariedad.
- b) Voluntariedad, imparcialidad y universalidad.
- c) Voluntariedad, imparcialidad y confidencialidad.
- d) Voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad y universalidad.

13.- La Mesa para el Fomento del Consumo Responsable, a tenor de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, se crea para:

- a) La colaboración de la administración competente en materia de consumo con las entidades locales y las organizaciones de consumidores en la elaboración y coordinación de los programas y planes de formación y educación.
- b) La inspección en materia de consumo de las empresas adheridas a mediación o arbitraje.
- c) La inspección en materia de consumo de las empresas no adheridas a mediación o arbitraje.
- d) El control de las reclamaciones formuladas en materia de consumo ante la Unión Europea.

Concello de Viveiro

14.- De conformidad con el artículo 71 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, las administraciones locales no podrán ejercer competencias en:

- a) La ejecución de las medidas que hayan sido adoptadas por la Administración autonómica competente en materia de consumo en colaboración con la Inspección de Consumo.
- b) La adopción de medidas urgentes, que deberán ser comunicadas de forma inmediata al órgano autonómico competente en materia de consumo.
- c) El fomento de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, en particular del sistema arbitral de consumo.
- d) Todas son falsas.

15.- Las competencias establecidas en el artículo 71 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias a favor de las Administraciones Locales:

- a) Deberán ser ejercidas en todo caso.
- b) Deberán ejercerse en todo caso por las Corporaciones Locales que superen los 15.000 habitantes.
- c) Podrán ser ejercidas previa solicitud al Instituto Gallego de Consumo.
- d) Deberán ser ejercidas por las Administraciones Locales, salvo que la Administración local afectada no disponga de los medios técnicos o económicos necesarios, en cuyo caso podrá solicitar al órgano autonómico competente la ejecución subsidiaria.

16.- ¿A qué se compromete la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia en relación con la formación y educación de los consumidores conforme a lo dispuesto en la Ley 2/2012?

- a) A establecer un examen obligatorio anual de conocimientos de consumo para toda la población mayor de edad.
- b) A financiar cursos universitarios de posgrado exclusivamente para los directivos de grandes empresas.
- c) A promover la inclusión de contenidos formativos en materia de consumo dentro de los planes de estudios del sistema educativo no universitario.
- d) A delegar la competencia educativa por completo en las asociaciones privadas sin ánimo de lucro.

17.- ¿Qué papel juegan las entidades locales (Ayuntamientos) de Galicia, según la Ley 2/2012, en materia de protección al consumidor?

- a) Tienen competencia única para tipificar delitos y faltas penales de consumo.
- b) Carecen de cualquier tipo de atribución o competencias informativas o de mediación.
- c) Ejercen competencias de información a los ciudadanos a través de las OMIC y colaboran en el control e inspección en los términos previstos legalmente.
- d) Tienen la potestad exclusiva de ejercer las competencias que se establezcan en la Ordenanza Municipal de Consumo.

18.- El sistema arbitral de consumo, impulsado en el ámbito de Galicia, se caracteriza por ser un mecanismo:

- a) Extrajudicial, vinculante y ejecutivo para la resolución de conflictos entre consumidores y empresas adheridas.
- b) Judicial y obligatorio para cualquier empresario, aunque no esté adherido al sistema.
- c) Meramente orientativo, de modo que la empresa puede desobedecer el laudo sin consecuencia jurídica.
- d) Sustituto de la inspección de consumo en reclamaciones de cantidad superior a 10.000 euros.

Concello de Viveiro

19.- Respecto a la obligación de informar sobre la existencia de hojas de reclamaciones en los establecimientos de Galicia según la Ley 2/2012:

- a) No es obligatorio exhibir ningún cartel si el establecimiento comercial cuenta con menos de cinco trabajadores en plantilla.
- b) El cartel informativo solo debe colocarse de forma restringida en el interior de los despachos de administración.
- c) La información sobre la disponibilidad es meramente voluntaria.
- d) Debe existir un cartel claramente visible en el establecimiento que informe de la disponibilidad de dichas hojas.

20.- Según la Ley 2/2012, de protección de los consumidores y usuarios de Galicia, ¿quién tiene la obligación de disponer de hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras?

- a) Exclusivamente las grandes superficies comerciales e hipermercados con una superficie superior a quinientos metros cuadrados.
- b) Únicamente aquellas empresas que presten servicios de carácter público o que estén directamente subvencionadas por la Xunta de Galicia.
- c) Todas las personas físicas o jurídicas que comercialicen bienes o presten servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- d) Solamente los establecimientos de hostelería, restauración, turismo y servicios de telecomunicaciones.

Concello de Viveiro

PREGUNTAS DE RESERVA

1.- La Administración general de la Comunidad Autónoma y las entidades instrumentales del sector público autonómico, de conformidad con el artículo 43 de la Ley 2/2012, de protección de los consumidores y usuarios de Galicia, ¿deben incorporar la adhesión al arbitraje de consumo o a otro institucional que tenga la misma finalidad que aquel, como condición de ejecución en la adjudicación de contratos?

- a) Si, siempre que la contratación se haga con empresas que mantengan relaciones de consumo con consumidores
- b) Si, en todo caso.
- c) Si, siempre que se trate de contratos de importe superior a 40.000 euros.
- d) No, en ningún caso.

2.- La Administración autonómica competente en materia de consumo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 2/2012, de protección de los consumidores y usuarios de Galicia:

- a) Publicará en el Diario Oficial de Galicia y en su página web aquellas prácticas o condiciones consideradas abusivas como consecuencia de su verificación en el mercado o que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.
- b) Publicará en el Diario Oficial de Galicia y en su página web aquellas prácticas o condiciones consideradas abusivas como consecuencia de su verificación en el mercado y que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.
- c) Publicará exclusivamente en el Diario Oficial de Galicia aquellas prácticas o condiciones consideradas abusivas como consecuencia de su verificación en el mercado o que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.
- d) Publicará en el Diario Oficial de Galicia, en su página web y en los tres periódicos de mayor difusión autonómica, aquellas prácticas o condiciones consideradas abusivas como consecuencia de su verificación en el mercado y que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.

3.- Según lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 2/2012, de protección de los consumidores y usuarios de Galicia,

- a) En caso de contradicción respecto al precio o contraprestación o sobre las condiciones de contratación por la adquisición de un bien o servicio que se realice en cualquier comunicación comercial se interpretará a favor del consumidor.
- b) En caso de contradicción respecto al precio o contraprestación o sobre las condiciones de contratación por la adquisición de un bien o servicio que se realice en cualquier comunicación comercial se interpretará a favor del empresario.
- c) En caso de contradicción respecto al precio o contraprestación o sobre las condiciones de contratación por la adquisición de un bien o servicio que se realice en cualquier comunicación comercial será necesario acudir al Instituto Gallego de Consumo para solventar la contradicción.
- d) En caso de contradicción respecto al precio o contraprestación o sobre las condiciones de contratación por la adquisición de un bien o servicio que se realice en cualquier comunicación comercial deberá resolverse por la Mesa para el Fomento del Consumo Responsable.

Concello de Viveiro

EN EL EXAMEN NO PODRÁN CONSTAR NI NOMBRE, NI APELLIDOS,
NI FIRMA, NI CUALQUIER OTRO TIPO DE MARCA QUE PUEDA
AFECTAR AL ANONIMATO DEL EJERCICIO.