

Concello de Viveiro

N.º DE CONTROL	
----------------	--

SEGUNDO EXERCICIO PROCESO SELECTIVO PRAZA ADMINISTRATIVO/A (SX6.2/035)

EXAME TIPO TEST

INSTRUCCIÓN

Segundo se establece na base décima das bases que rexen este proceso selectivo este segundo exercicio está composto de 20 preguntas, con catro respostas alternativas, das que soamente unha é correcta.

Este segundo exercicio versará sobre o temario: parte cuarta.

Cada resposta incorrecta penalizará a metade da puntuación de cada pregunta acertada. Non se puntuarán as preguntas non contestadas.

Este exercicio será cualificado de 0 a 10 puntos e para superalo é preciso obter un mínimo de 5 puntos.

Establecéronse 3 preguntas de reserva por se resultara anulada algunha das preguntas formuladas. Neste caso computarán as preguntas de reserva pola orde na que figuran no exame.

Consideraranse preguntas incorrectas aquelas que contén con máis dunha resposta marcada e non sexa posible por parte do Tribunal determinar claramente cal foi a resposta que se quixo deixar como válida polo aspirante, ou poida dar lugar a interpretacións. Para evitar que se dea esta circunstancia recoméndase que en caso de erro á hora de marcar a resposta correcta se poña claramente un NON á beira da marcada ou marcadas por equívoco e un SI ao lado da que se pretende marcar como válida. O exame realizarase en bolígrafo azul e non poderán utilizarse correctores nin bolígrafos borrables.

NON ESTÁ PERMITIDO POÑER O NOME NO EXAME POR PARTE DOS ASPIRANTES, CO FIN DE MANTER O ANONIMATO DURANTE A CELEBRACIÓN E CORRECCIÓN DAS PROBAS DE SELECCIÓN. TAMPOUCO ESTÁ PERMITIDO ASINAR OS EXAMES. En caso de incumprimento desta regra por parte dalgún dos aspirantes, de verse afectado o anonimato na realización do exercicio, o Tribunal poderá acordar a descualificación do aspirante.

A efectos de manter o anonimato cada aspirante deberá poñer no seu exercicio UNICAMENTE O NÚMERO DE CONTROL QUE LLE CORRESPONDEU NA TARXETA IDENTIFICATIVA QUE COLLERÁ AO AZAR AO COMEZO DO EXAME. Esa tarxeta deberá ser cuberta na parte correspondente aos seus datos identificativos. Esta parte da tarxeta será gardada nun sobre pechado que se introducirá nunha urna que se atopará precintada, será custodiada polo Tribunal e aberta en acto público. A parte da tarxeta que contén unicamente o número identificativo será gardada por cada aspirante.

Para a realización desta proba establécese un tempo máximo de trinta minutos.

Concello de Viveiro

PREGUNTAS

1.- Son dereitos básicos dos consumidores protexidos pola lei os seguintes, conforme ao disposto no artigo 11 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, entre outros:

- a) A reparación e indemnización dos danos e prexuízos sufridos.
- b) Ser tratados con corrección, consideración e respecto nas relacións de consumo.
- c) A protección fronte aos riscos que poidan comprometer a súa saúde ou seguridade derivados das relacións de consumo.
- d) Todas son correctas.

2.- Conforme ao disposto no artigo 19 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, os participantes na cadea comercial que inclúan determinadas marcas na etiquetaxe dos produtos que comercialicen, en particular o mercado «CE», para acreditar que tales produtos cumpren os requisitos mínimos de seguridade que lles son de aplicación, deberán conservar a documentación que xustifique dita acreditación:

- a) Durante o período que estableza a normativa específica e, en calquera caso, un mínimo de tres anos despois de esgotar as existencias dos produtos.
- b) Durante o período que estableza a normativa específica e, en calquera caso, un mínimo dun ano despois de esgotar as existencias dos produtos.
- c) Durante o período que estableza a normativa específica e, en calquera caso, un mínimo de dous anos despois de esgotar as existencias dos produtos.
- d) Durante o período que estableza a normativa específica e, en calquera caso, un mínimo de catro anos despois de esgotar as existencias dos produtos.

3.-Conforme ao disposto no artigo 23 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, sen prexuízo doutras esixencias de información establecidas regulamentariamente, as empresas prestadoras de servizos deberán poñer ao dispor dos consumidores de modo claro, inequívoco e accesible, antes da celebración do contrato ou, no seu caso, antes da prestación do servizo, entre outra, a información seguinte:

- a) No caso de que o titular da empresa prestadora estea rexistrado nun rexistro mercantil ou outro rexistro público análogo, dito rexistro mercantil e o seu número de inscrición, ou os medios equivalentes de identificación que figuren no citado rexistro.
- b) A existencia dunha garantía posvenda, se existise, non imposta por lei.
- c) a e b son correctas.
- d) Todas son falsas.

4.- Indique a resposta falsa: De acordo co establecido no artigo 23 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, sen prexuízo doutras esixencias de información establecidas regulamentariamente, as empresas prestadoras de servizos deberán poñer ao dispor dos consumidores de modo claro, inequívoco e accesible, antes da celebración do contrato ou, no seu caso, antes da prestación do servizo, entre outra, a información seguinte:

- a) As condicións e cláusulas xerais, no seu caso, utilizadas pola empresa prestadora.
- b) A existencia dunha garantía posvenda, se existise, non imposta por lei.
- c) No caso de que a actividade estea sometida a un réxime de autorización, os datos da autoridade competente ou da portelo único.
- d) No caso de que a empresa prestadora exerza unha actividade non suxeita ao IVE, a normativa europea que regula.

Concello de Viveiro

5.- A información referente aos posibles códigos de conduta a que estea sometida a empresa prestadora, así como a dirección en que devanditos códigos poden consultarse por vía electrónica e en que idiomas están dispoñibles, segundo o disposto no artigo 23 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias:

- a) É de obrigatoria posta ao dispor dos consumidores en todo caso.
- b) Debe comunicarse, como información suplementaria, a pedimento do destinatario.
- c) Non constitúe un dereito de información dos consumidores.
- d) Debe poñerse ao dispor dos consumidores unicamente por parte das empresas prestadoras de servizos de saúde.

6.-Cando se trate de produtos heteroxéneos pero vendidos en forma conxunta, o anuncio do prezo exposto expresará, como mínimo, segundo o establecido no artigo 26 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias:

- a) O valor total do conxunto.
- b) O valor unitario de cada un dos produtos.
- c) Deberá expresar, en todo caso, tanto o valor unitario de cada un dos produtos, como o valor total do conxunto.
- d) Todas son falsas.

7.- Conforme ao disposto no artigo 2 do Decreto 375/1998, do 23 de decembro, polo que se regulan as follas de reclamacións dos consumidores e usuarios, as follas de reclamacións estarán integradas por:

- a) Un xogo unitario de impresos composto por un folio de cor amarela para enviar á Administración, un folio de cor rosa para o reclamante e outro de cor verde para o establecemento, segundo o modelo inserido como anexo.
- b) Un xogo unitario de impresos autocalcables composto por un folio orixinal de cor branca para enviar á Administración, un folio de cor azul para o reclamante e outro de cor verde para o establecemento, segundo o modelo inserido como anexo.
- c) Dous xogos de impresos autocalcables composto por un folio orixinal de cor branca para enviar á Administración, un folio de cor azul para o reclamante e outro de cor verde para o establecemento, segundo o modelo inserido como anexo.
- d) Un xogo unitario de impresos autocalcables composto por un folio orixinal de cor branca para enviar á Administración, un folio de cor verde para o reclamante e outro de cor amarela para o establecemento, segundo o modelo inserido como anexo.

8.- Conforme ao disposto no artigo 32 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, con independencia da forma de presentación da reclamación, as empresas deberán dar resposta adecuada ás reclamacións dos consumidores, excepto no suposto de prestación de servizos de carácter continuado:

- a) No prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo dun mes desde a presentación da reclamación.
- b) No prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo de dous meses desde a presentación da reclamación.
- c) No prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo de dez días desde a presentación da reclamación.
- d) No prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo de vinte días desde a presentación da reclamación.

9.- A efectos da normativa de protección dos consumidores, serán servizos básicos de interese xeral, conforme ao disposto no articulo 35 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias,

- a) Os de subministración de auga, gas, electricidade, telecomunicacións, transporte aéreo, ferroviario e por estrada, e aqueles que legal ou regulamentariamente se determinen.
- b) Os de subministración de auga, gas, electricidade, telecomunicacións, transporte aéreo, ferroviario e por estrada, así como os servizos de saneamento e residuos, e aqueles que legal ou regulamentariamente se determinen.
- c) Os de subministración de auga, gas, electricidade, transporte aéreo, ferroviario e por estrada, así como os servizos de saneamento e residuos, e aqueles que legal ou regulamentariamente se determinen.
- d) Todas son falsas.

Concello de Viveiro

10.- Segundo o disposto no artigo 43 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, corresponderá regular o funcionamento da Xunta Arbitral de Consumo de Galicia:

- a) Á Xunta de Galicia.
- b) Ao Estado.
- c) Ao Instituto Nacional de Consumo.
- d) Ao Instituto Nacional de Consumo, previo acordo coa FEGAMP.

11.- De acordo co disposto no artigo 43 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, as sociedades mercantís públicas autonómicas que manteñan relacións de consumo:

- a) Poderán adherirse á arbitrase de consumo.
- b) Deberán adherirse á arbitrase de consumo.
- c) Non poderán adherirse á arbitrase de consumo.
- d) Poderán adherirse previo informe do Instituto Nacional de Consumo.

12.- A mediación do consumo, conforme o artigo 44 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, concíbese como unha vía alternativa e voluntaria dirixida a solucionar os conflitos que poidan xurdir na relación de consumo de conformidade coa legalidade vixente e presidida polos principios de:

- a) Voluntariedade, imparcialidade, confidencialidade, universalidade e subsidiariedade.
- b) Voluntariedade, imparcialidade e universalidade.
- c) Voluntariedade, imparcialidade e confidencialidade.
- d) Voluntariedade, imparcialidade, confidencialidade e universalidade.

13.- A Mesa para o Fomento do Consumo Responsable, a teor do disposto no artigo 50 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, créase para:

- a) A colaboración da administración competente en materia de consumo coas entidades locais e as organizacións de consumidores na elaboración e coordinación dos programas e plans de formación e educación.
- b) A inspección en materia de consumo das empresas adheridas a mediación ou arbitrase.
- c) A inspección en materia de consumo das empresas non adheridas a mediación ou arbitrase.
- d) O control das reclamacións formuladas en materia de consumo ante a Unión Europea.

14.- De conformidade co artigo 71 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, as administracións locais non poderán exercer competencias en:

- a) A execución das medidas que fosen adoptadas pola Administración autonómica competente en materia de consumo en colaboración coa Inspección de Consumo.
- b) A adopción de medidas urxentes, que deberán ser comunicadas de forma inmediata ao órgano autonómico competente en materia de consumo.
- c) O fomento dos sistemas de resolución extraxudicial de conflitos, en particular do sistema arbitral de consumo.
- d) Todas son falsas.

Concello de Viveiro

15.- As competencias establecidas no artigo 71 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias a favor das Administracións Locais:

- a) Deberán ser exercidas en todo caso.
- b) Deberán exercerse en todo caso polas Corporacións Locais que superen os 15.000 habitantes.
- c) Poderán ser exercidas previa solicitude ao Instituto Galego de Consumo.
- d) Deberán ser exercidas polas Administracións Locais, salvo que a Administración local afectada non dispoña dos medios técnicos ou económicos necesarios, nese caso poderá solicitar ao órgano autonómico competente a execución subsidiaria.

16.- A qué se compromete a Administración da Comunidade Autónoma de Galicia en relación coa formación e educación dos consumidores, conforme ao disposto na Lei 2/2012?

- a) A establecer un exame obrigatorio anual de coñecementos de consumo para toda a poboación maior de idade.
- b) A financiar cursos universitarios de posgrao exclusivamente para os directivos de grandes empresas.
- c) A promover a inclusión de contidos formativos en materia de consumo dentro dos plans de estudos do sistema educativo non universitario.
- d) A delegar a competencia educativa por completo nas asociacións privadas sen ánimo de lucro.

17.- Qué papel xogan as entidades locais (Concellos) de Galicia, segundo a Lei 2/2012, en materia de protección ao consumidor?

- a) Teñen competencia única para tipificar delitos e faltas penais de consumo.
- b) Carecen de calquera tipo de atribución ou competencias informativas ou de mediación.
- c) Exercent competencias de información aos cidadáns a través das OMIC e colaboran no control e inspección nos termos previstos legalmente.
- d) Teñen a potestade exclusiva de exercer as competencias que se establezan na Ordenanza Municipal de Consumo.

18.- O sistema arbitral de consumo, impulsado no ámbito de Galicia, caracterízase por ser un mecanismo:

- a) Extraxudicial, vinculante e executivo para a resolución de conflitos entre consumidores e empresas adheridas.
- b) Xudicial e obrigatorio para calquera empresario, aínda que non estea adherido ao sistema.
- c) Meramente orientador, de modo que a empresa pode desobedecer o laudo sen consecuencia xurídica.
- d) Substituto da inspección de consumo en reclamacións de cantidade superior a 10.000 euros.

19.- Respecto á obrigación de informar sobre a existencia de follas de reclamacións nos establecementos de Galicia segundo a Lei 2/2012:

- a) Non é obrigatorio exhibir ningún cartel se o establecemento comercial conta con menos de cinco traballadores en persoal.
- b) O cartel informativo só debe colocarse de forma restrinxida no interior dos despachos de administración.
- c) A información sobre a dispoñibilidade é meramente voluntaria.
- d) Debe existir un cartel claramente visible no establecemento que informe da dispoñibilidade das devanditas follas.

Concello de Viveiro

20.- Segundo a Lei 2/2012, de protección dos consumidores e usuarios de Galicia, ¿quén ten a obrigaón de dispoñer de follas de reclamacións ao dispor das persoas consumidoras?

- a) Exclusivamente as grandes superficies comerciais e hipermercados cunha superficie superior a cincocentos metros cadrados.
- b) Unicamente aquelas empresas que presten servizos de carácter público ou que estean directamente subvencionadas pola Xunta de Galicia.
- c) Todas as persoas físicas ou xurídicas que comercialicen bens ou presten servizos no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.
- d) Soamente os establecementos de hostalería, restauración, turismo e servizos de telecomunicacións.

Concello de Viveiro

PREGUNTAS DE RESERVA

1.- A Administración Xeral da Comunidade Autónoma e as entidades instrumentais do sector público autonómico, de conformidade co artigo 43 da Lei 2/2012, de protección dos consumidores e usuarios de Galicia, deben incorporar a adhesión á arbitrase de consumo ou a outro institucional que teña a mesma finalidade que aquel, como condición de execución na adxudicación de contratos?

- a) Si, sempre que a contratación se faga con empresas que manteñan relacións de consumo con consumidores
- b) Si, en todo caso.
- c) Si, sempre que se trate de contratos de importe superior a 40.000 euros.
- d) Non, en ningún caso.

2.- A Administración autonómica competente en materia de consumo, de conformidade co disposto no artigo 38 da Lei 2/2012, de protección dos consumidores e usuarios de Galicia:

- a) Publicará no Diario Oficial de Galicia e na súa páxina web aquelas prácticas ou condicións consideradas abusivas como consecuencia da súa verificación no mercado ou que así fosen ratificadas polos órganos xudiciais.
- b) Publicará no Diario Oficial de Galicia e na súa páxina web aquelas prácticas ou condicións consideradas abusivas como consecuencia da súa verificación no mercado e que así fosen ratificadas polos órganos xudiciais.
- c) Publicará exclusivamente no Diario Oficial de Galicia aquelas prácticas ou condicións consideradas abusivas como consecuencia da súa verificación no mercado ou que así fosen ratificadas polos órganos xudiciais.
- d) Publicará no Diario Oficial de Galicia, na súa páxina web e nos tres xornais de maior difusión autonómica, aquelas prácticas ou condicións consideradas abusivas como consecuencia da súa verificación no mercado e que así fosen ratificadas polos órganos xudiciais.

3.- Segundo o disposto no artigo 25 da Lei 2/2012, de protección dos consumidores e usuarios de Galicia:

- a) En caso de contradición respecto ao prezo ou contraprestación ou sobre as condicións de contratación pola adquisición dun ben ou servizo que se realice en calquera comunicación comercial interpretarase a favor do consumidor.
- b) En caso de contradición respecto ao prezo ou contraprestación ou sobre as condicións de contratación pola adquisición dun ben ou servizo que se realice en calquera comunicación comercial interpretarase a favor do empresario.
- c) En caso de contradición respecto ao prezo ou contraprestación ou sobre as condicións de contratación pola adquisición dun ben ou servizo que se realice en calquera comunicación comercial será necesario acudir ao Instituto Galego de Consumo para liquidar a contradición.
- d) En caso de contradición respecto ao prezo ou contraprestación ou sobre as condicións de contratación pola adquisición dun ben ou servizo que se realice en calquera comunicación comercial deberá resolverse pola Mesa para o Fomento do Consumo Responsable.

Concello de Viveiro

NO EXAME NON PODERÁN CONSTAR NIN NOME, NIN APELIDOS, NIN FIRMA, NIN CALQUERA OUTRO TIPO DE MARCA QUE POIDA AFECTAR AO ANONIMATO DO EXERCICIO.