
PROCÉS SELECTIU PER COBRIR 41 PLACES DE LA PLANTILLA DE PERSONAL FUNCIONARI I PERSONAL LABORAL, DELS GRUPS A1, A2 I C1 MITJANÇANT CONCURS-OPOSICIÓ VIA D'ACCÉS PER PROMOCIÓ INTERNA.

EXPEDIENT: 2025/000042220

INSTRUCCIONS GENERALS:

- La prova s'ha de respondre amb bolígraf negre o blau (no es pot fer servir retolador ni llapis, ni corrector líquid o en cinta).
- No es podrà fer cap tipus d'anotació al full de resposta, encara que sigui en llapis.
- Les bosses, documentació, etc. hauran d'estar al terra.
- No es podrà consultar material de suport.
- Els mòbils i smartwatch, hauran d'estar apagats o en mode avió durant la realització de les proves.
- Davant una actitud sospitosa, es farà una anotació al full de l'examen i s'informarà de la incidència als membres de l'òrgan de selecció.
- No es podrà començar la prova fins que es doni l'ordre.
- És obligatori mantenir-se en silenci durant la realització de la prova.
- L'òrgan de selecció i l'equip de suport es comunicarà mitjançant grup de WhatsApp, motiu pel qual podreu observar que anem mirant el mòbil.
- Quan acabeu, podreu lliurar la prova i sortir de l'aula. No us podreu quedar amb cap full, ni encara que es tracti d'un esborrany.

Instruccions FULL RESPOSTA:

- A l'apartat *DI*: haureu de fer constar el vostre DNI, sense lletra, a l'espai habilitat al full de respostes. **NO** haureu de fer constar, en cap cas, nom i/o cognoms, **de fer-ho la vostra prova no es corregirà.**
- A l'apartat *Model*: haureu d'indicar 1 o 2, segons s'escaigui.
- Tant el vostre DI (DNI, sense lletra) com el model de la prova, també els haureu d'indicar a la part superior dreta amb X.
- La resposta correcta s'ha de marcar amb una X. No cal remarcar molt la X ni que aquesta ocupi tot el requadre.
- Per anul·lar una resposta cal ombrejar la part central fins que la X no sigui visible.

Referent a la prova teòrica

- **Puntuació màxim 30 punts i mínim 15 per superar-la. Caràcter eliminatori.**
- El full de respostes conté 100 preguntes. **Haureu de respondre des de la 1 a la 22, deixant en blanc des de la 23 a la 100.**
- **Criteris de correcció:**
 - La resposta **CORRECTA** puntua +1,50
 - Les respostes **INCORRECTES**, en **BLANC** o amb **més d'una resposta** ni puntuen, ni descompen.

Es donarà un avís **quan faltin 15 minuts i 5 minuts per acabar**. Un cop acabi el temps, no es podrà escriure res més. Si es segueix escrivint, es farà una anotació al full de la prova i s'informarà de la incidència als membres de l'òrgan de selecció. Quan acabi el temps, s'haurà lliurar la prova. No us podreu quedar amb cap full, encara que es tracti d'un esborrany.

Correcció: Els aspirants rebran un correu electrònic individual, amb la puntuació provisional obtinguda. Els resultats s'elevaran a definitius mitjançant acta de sessió de l'òrgan de selecció, la qual es publicarà i es podrà consultar a la pàgina web, al lloc habitual.



Ajuntament
de Mataró

AJMPI-01 Tècnic/a Superior, subgrup A1, Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

MODEL 1

Supòsit 1

La Marta va comprar per internet un ordinador portàtil per valor de 1.200€ a una botiga online espanyola. Va rebre el producte al cap de 5 dies. Després de 10 dies d'ús, decideix que no és el model que necessita i vol retornar-lo. L'empresa li diu que no accepta devolucions de productes que hagin estat desembalats i utilitzats, tot i que no va informar prèviament d'aquesta condició. La Marta es persona a l'OMIC demanant assessorament.

1. Segons la normativa de comerç electrònic, té dret la Marta a desistir del contracte?

- Sí, però ha de pagar una penalització del 15% del preu per haver utilitzat el producte abans de retornar-lo.
- El consumidor té dret sempre, si l'empresa ho ha informat clarament abans de la compra.
- Sí, té 14 dies naturals des de la recepció per desistir sense necessitat de justificació, retornant el producte.
- Només si pot demostrar que el producte té defectes o no es correspon amb la descripció publicada.

2. Qui ha d'assumir les despeses de devolució del producte?

- Es comparteixen al 50% entre consumidor i venedor per principi d'equitat en les relacions comercials.
- Sempre el consumidor, si l'empresa ho ha informat clarament abans de la compra.
- El venedor, llevat que hagi informat prèviament de forma clara que les despeses seran a càrrec del consumidor.
- Depèn del valor del producte: si supera 500€ les assumeix el venedor, si és inferior el consumidor.

3. Quin termini té l'empresa per retornar els diners a la Marta un cop rebí el producte?

- 7 dies hàbils des de la recepció i comprovació de l'estat del producte retornat.
- 30 dies naturals des de la recepció del producte retornat per part del consumidor.
- No hi ha termini legal establert, s'aplica el que especifiqui el contracte o les condicions generals.
- 14 dies naturals des que l'empresa tingui constància de la decisió de desistiment del consumidor.

4. Si l'empresa continua negant-se a acceptar la devolució, quina actuació ha de dur a terme l'OMIC?

- Sancionar directament l'empresa per vulneració dels drets del consumidor amb una multa administrativa.
- Derivar el cas a la policia per denunciar l'empresa per estafa i frau al consumidor.
- Emetre una resolució administrativa obligant l'empresa a acceptar la devolució i retornar els diners.
- Informar dels drets de la consumidora, intentar la mediació amb l'empresa i oferir alternatives de reclamació.

Supòsit 2

L'empresa "Instal·lacions Ràpides SL" ha rebut una sol·licitud d'arbitratge d'un client que reclama 3.500€ per defectes en la instal·lació d'un sistema de climatització. L'empresa no està adherida al Sistema Arbitral de Consum i manifesta que no accepta sotmetre's a l'arbitratge. El consumidor insisteix que vol seguir amb el procediment arbitral.

5. Pot la Junta Arbitral de Consum de Mataró tramitar aquest arbitratge?

- Sí, perquè el consumidor ho ha sol·licitat i això és suficient per iniciar el procediment arbitral.
- No, perquè és necessari el consentiment de les dues parts per sotmetre's a l'arbitratge de consum.
- No, perquè els temes relacionats amb instal·lacions són competència exclusiva dels jutjats civils.
- Sí, si la quantitat reclamada supera els 3.000€ el procediment és obligatori per a l'empresa.

6. Quins requisits ha de complir una reclamació per ser admesa a tràmit per la Junta Arbitral?

- a) Que sigui matèria de consum, que ambdues parts acceptin l'arbitratge i que no superi els límits quantitius establerts.
- b) Que no superi els 600€, que sigui matèria de consum i que ambdues parts acceptin sotmetre's a l'arbitratge.
- c) Només que sigui presentada per escrit i identifiqui clarament el consumidor i l'empresa reclamada.
- d) Que el consumidor aportï un informe pericial que demostrï la raó de la seva reclamació abans d'iniciar el procediment.

7. Quin efecte té el laude arbitral un cop és notificat a les parts?

- a) És una recomanació que les parts poden seguir voluntàriament però sense efectes legals vinculants.
- b) Només és vinculant per al consumidor, mentre que l'empresa pot recórrer-lo davant els tribunals ordinaris.
- c) És vinculant per a les parts, té efectes de cosa jutjada i és executiu, podent-se executar judicialment.
- d) És vinculant però només si ambdues parts manifesten per escrit que accepten el contingut del laude.

8. RESERVA 1. Si una de les parts no està satisfeta amb el laude arbitral, quina via de recurs té?

- a) Pot presentar una acció d'anul·lació davant els tribunals per motius taxats (procediment, arbitratge, ordre públic).
- b) No té cap via de recurs perquè el laude arbitral és inapel·lable i irrevocable per ambdues parts.
- c) Pot sol·licitar la revisió del laude a la mateixa Junta Arbitral aportant nova documentació probatòria.
- d) Pot presentar un recurs d'alçada davant la Junta Arbitral Nacional de Consum en un termini de 15 dies.

Supòsit 3

Una cadena de supermercats de Mataró anuncia en la seva publicitat "Preu més baix garantit: si trobes un producte més barat en un altre establiment, el rebaixem i t'abonarem el doble de la diferència". Diversos consumidors informen a l'OMIC que, quan demanen l'aplicació d'aquesta promoció, se'ls exigeixen condicions no especificades en la publicitat (producte idèntic, mateix format, mateixa marca, dins un radi de 2 km) que fan pràcticament impossible acollir-se a l'oferta.

9. Aquesta pràctica comercial es pot considerar deslleial?

- a) No, sempre que l'empresa compleixi l'oferta quan es donin totes les condicions especificades posteriorment.
- b) Sí, pot ser publicitat enganyosa per omissió al no informar clarament de totes les condicions en l'anunci.
- c) Només seria deslleial si la inspecció demostra que cap consumidor ha pogut beneficiar-se de l'oferta.
- d) No, perquè l'empresa té dret a establir les condicions que consideri oportunes per a les seves promocions.

10. Quina actuació inicial ha de dur a terme l'OMIC davant aquesta informació?

- a) Informar els consumidors que poden reclamar individualment però que l'OMIC no pot actuar d'ofici.
- b) Obrir directament un expedient sancionador contra la cadena de supermercats per publicitat enganyosa.
- c) Derivar immediatament el cas a l'Agència Catalana del Consum sense fer cap actuació municipal prèvia.
- d) Registrar les queixes, analitzar la publicitat, recopilar proves i valorar si cal iniciar actuacions inspectores.

11. Si es confirma que és una pràctica deslleial, amb qui s'ha de coordinar l'OMIC per actuar?

- a) Amb l'Agència Catalana del Consum i, si escau, amb altres ajuntaments si la pràctica és més àmplia.
- b) Amb cap organisme, l'OMIC pot tramitar i resoldre directament l'expedient sancionador.
- c) Amb la policia local per clausurar temporalment l'establiment fins que corregeixi la publicitat enganyosa.
- d) Només amb l'Agència Catalana del Consum que té competència exclusiva en matèria sancionadora.

12. RESERVA 2. Quina mesura correctora pot proposar l'OMIC a l'empresa abans d'iniciar un procediment sancionador?

- a) Suspendre cautelarment totes les activitats promocionals de l'empresa fins que rectifiqui la publicitat.
- b) Obligar l'empresa a indemnitzar tots els consumidors que hagin intentat acollir-se a la promoció.
- c) Requerir la modificació de la publicitat per incloure totes les condicions de forma clara i accessible.
- d) Imposar directament una multa de quantia menor per corregir la conducta sense procediment formal.

Supòsit 4

Una persona amb discapacitat auditiva contacta amb l'OMIC per presentar una reclamació contra una companyia de telecomunicacions. Explica que ha tingut problemes per comunicar-se amb el servei d'atenció al client perquè només ofereixen atenció telefònica i no disposen d'alternatives accessibles. Demana suport per reclamar i també expressa dificultats per entendre la documentació que l'OMIC li proporciona.

13. Segons el Codi de Consum de Catalunya, quines obligacions tenen les empreses respecte als consumidors amb discapacitat?

- a) Han d'adoptar mesures raonables per garantir l'accessibilitat dels seus serveis i la informació que proporcionen.
- b) Han d'oferir serveis accessibles però només si el consumidor ho sol·licita prèviament i de forma expressa.
- c) Cap obligació específica, l'accessibilitat és voluntària i forma part de la responsabilitat social corporativa.
- d) Només les empreses amb més de 50 treballadors estan obligades a oferir serveis accessibles a persones amb discapacitat.

14. Com ha d'adaptar l'OMIC la seva atenció per garantir l'accessibilitat a aquesta persona?

- a) Proporcionar-li els mateixos serveis que a la resta de ciutadans sense fer cap adaptació específica.
- b) Derivar-la a una associació de persones amb discapacitat auditiva perquè li proporcionin suport especialitzat.
- c) Oferir atenció per correu electrònic, xat, llenguatge de signes si és possible, i documentació en format accessible.
- d) Informar-la que l'OMIC no disposa de recursos per atendre persones amb discapacitat i derivar-la a altres serveis.

15. En la reclamació contra la companyia, quin argument legal pot utilitzar l'OMIC?

- a) La companyia ha vulnerat el dret a la igualtat de tracte i no discriminació en l'accés als serveis.
- b) La reclamació no és procedent perquè l'accessibilitat no forma part dels drets bàsics dels consumidors.
- c) No hi ha base legal per reclamar perquè les empreses poden establir lliurement els seus canals d'atenció.
- d) Només es pot reclamar si la persona ha patit un perjudici econòmic quantificable per la falta d'accessibilitat.

16. Quines mesures permanents hauria d'implementar l'OMIC per millorar l'accessibilitat del servei?

- a) No cal implementar mesures permanents, es poden gestionar de forma puntual quan es presentin casos.
- b) Formar el personal en atenció a persones amb discapacitat, adaptar materials informatius i habilitar canals accessibles.
- c) Contractar personal especialitzat en llenguatge de signes per a cada tipologia de discapacitat que pugui presentar-se.
- d) Derivar sistemàticament tots els casos de persones amb discapacitat a l'Agència Catalana del Consum.

Supòsit 5

L'Agència Catalana del Consum comunica a l'OMIC de Mataró que s'ha detectat una alerta sanitària sobre un lot de joguines importades que contenen nivells de plom superiors als permesos. Es té constància que diverses botigues de Mataró han comercialitzat aquests productes. Els productes afectats encara poden estar en mans de consumidors i continuar venent-se en alguns establiments.

17. Quina és la primera actuació que ha de realitzar l'OMIC davant aquesta alerta?

- a) Publicar la informació a les xarxes socials de l'Ajuntament sense contactar amb els establiments implicats.
- b) Identificar els establiments afectats, informar-los de l'alerta, verificar la retirada dels productes i informar els consumidors.
- c) Sancionar immediatament els establiments que hagin comercialitzat el producte per posar en risc la salut pública.
- d) Esperar instruccions més detallades de l'Agència Catalana del Consum abans d'emprendre cap acció local.

18. Quines obligacions tenen els comerciants que han venut aquests productes?

- a) Informar els clients que ho sol·licitin expressament però no estan obligats a buscar-los activament.
- b) Cap obligació si ja han venut els productes perquè la responsabilitat recau en el fabricant o importador.
- c) Continuar venent els productes fins que l'autoritat competent dicti una ordre formal de retirada obligatòria.
- d) Retirar immediatament els productes de la venda, localitzar els compradors i facilitar la devolució o canvi.

19. Quin suport ha d'oferir l'OMIC als consumidors que hagin adquirit aquests productes?

- a) Només facilitar informació sobre l'alerta però no intervenir perquè és responsabilitat del venedor i fabricant.
- b) Derivar tots els casos a l'Agència Catalana del Consum sense proporcionar suport directe des de l'àmbit local.
- c) Informar sobre els riscos, els drets de devolució, coordinar amb els comerciants i fer seguiment de les devolucions.
- d) Assumir directament la recollida dels productes perillosos i gestionar les indemnitzacions als consumidors.

Supòsit 6

Una consumidora presenta una reclamació contra una acadèmia d'idiomes. Durant la tramitació, l'acadèmia sol·licita a l'OMIC còpia de la reclamació completa amb totes les dades personals de la consumidora per poder defensar-se adequadament. Paral·lelament, la consumidora demana que no es faciliti a l'acadèmia el seu domicili perquè té problemes personals amb el propietari.

20. Segons la normativa de protecció de dades, pot l'OMIC facilitar les dades de la consumidora a l'acadèmia?

- a) Sí, ha de facilitar totes les dades perquè l'acadèmia té dret a defensar-se coneixent els fets i l'origen de la reclamació.
- b) No pot facilitar cap dada personal sense autorització judicial prèvia per respectar la intimitat de la consumidora.
- c) Pot facilitar-les només si la consumidora ho autoritza expressament per escrit, en cas contrari ha d'arxivar l'expedient.
- d) Ha de facilitar la informació necessària per al dret de defensa, però minimitzant les dades personals compartides.

21. Com s'ha de gestionar la petició específica de la consumidora sobre el seu domicili?

- a) Facilitar el domicili perquè és una dada necessària per tramitar correctament qualsevol procediment administratiu.
- b) Respectar la seva petició facilitant només les dades imprescindibles per identificar-la i permetre el dret de defensa.
- c) Ignorar la petició perquè l'acadèmia necessita totes les dades per defensar-se adequadament de la reclamació.
- d) Arxivar la reclamació perquè no es pot tramitar sense facilitar totes les dades de la consumidora.

22. Quin document s'ha d'utilitzar per informar l'acadèmia de la reclamació preservant la protecció de dades?

- a) Un trasllat de la reclamació amb les dades mínimes necessàries i anonimitzant dades sensibles innecessàries.
- b) Còpia literal completa de la reclamació sense suprimir cap dada per garantir transparència total.
- c) Cap document, només notificar telefònicament a l'acadèmia l'existència d'una reclamació sense detalls.
- d) Un resum verbal de la reclamació sense proporcionar cap documentació escrita per preservar la confidencialitat.



Ajuntament
de Mataró
