
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-08 Tècnic/a especialista, subgrup C1, Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

MODEL 1

Supòsit 1

La Sra. Anna, arquitecta, s'adreça a l'OMIC. Reclama contra un venedor de programari especialitzat que ha fallat i li ha causat pèrdua de dades en un projecte professional. Heu de determinar si pot ser considerada consumidora i quines obligacions té l'OMIC.

1. La Sra. Anna, utilitzant el programari en el marc del seu exercici professional, compleix la definició jurídica de persona consumidora?

- a) Sí, perquè el programari és un producte tecnològic.
- b) Sí, sempre que la pèrdua de dades supera els 1.000 €.
- c) No, perquè actua dins del seu exercici professional i no en un àmbit aliè a l'activitat econòmica.
- d) Sí, només si la fallada prové d'un error reconegut pel fabricant.

2. Si hagués comprat el mateix programari per a ús personal aliè a la seva activitat, seria una reclamació de consum?

- a) No, perquè el programari no és de primera necessitat.
- b) Sí, perquè l'ús final no forma part del seu procés productiu o mercantil.
- c) Només si el preu supera els 5.000 €.
- d) Només si l'empresa venedora opera dins del municipi.

3. Si la Sra. Anna insisteix a registrar la seva reclamació, quina és la resposta procedimental correcta de l'OMIC segons el Catàleg de Serveis Municipals de Consum i la normativa catalana?

- a) Acceptar la reclamació i tramitar-la igualment, ja que totes les relacions contractuals estan subjectes al dret de consum.
- b) Informar-la que, en ser una relació entre professionals, la via adequada és la reclamació civil ordinària o la mediació mercantil, sense inici de tràmit de consum.
- c) Traslladar la reclamació a la Junta Arbitral de Consum perquè decideixi si és competència seva.
- d) Demanar a l'empresa venedora que acrediti si el programari pot ser utilitzat també per a consum personal, per determinar la condició de consumidora.

4. En quin cas excepcional un professional pot ser considerat consumidor segons la normativa europea?

- a) Quan el contracte tingui una doble finalitat professional i personal, i la finalitat professional no sigui predominant.
- b) Quan el producte sigui subvencionat.
- c) Quan el producte no funcioni correctament.
- d) Quan el venedor sigui una multinacional.

5. Quin document hauria de comprovar l'OMIC per valorar si la queixa és de consum?

- a) Una declaració responsable del venedor.
- b) Les condicions generals del contracte i la factura amb el NIF professional.
- c) El padró.
- d) Llicència d'activitats de l'empresa.

Supòsit 2

El Sr. Pere detecta una pràctica presumptament il·legal en un supermercat. No vol recuperar diners, sinó que vol sanció. Heu de classificar i tramitar l'actuació.

6. L'actuació del Sr. Pere es classifica com a...

- a) Reclamació.
- b) Mediació.
- c) Denúncia.
- d) Arbitratge.

7. On s'ha de tramitar la denúncia perquè s'iniciï un expedient sancionador?

- a) L'Ajuntament.
- b) Al Consell Comarcal.
- c) Agència Catalana del Consum (ACC) o serveis d'inspecció de la Generalitat.
- d) A la Comissió Informativa d'activitats comercials.

8. En una situació d'interès general com la del Sr. Pere, quin requisit procedimental ha de verificar l'OMIC abans de tramitar-la?

- a) Que el denunciant acrediti haver patit un perjudici econòmic directe i quantificable.
- b) Que la conducta denunciada pugui ser constitutiva d'infracció administrativa segons el Codi de Consum i que existeixi una afectació col·lectiva o generalitzada.
- c) Que el supermercat hagi estat sancionat prèviament per una infracció similar.
- d) Que el denunciant presenti almenys dues factures o tiquets diferents afectats pel mateix error.

9. Quin criteri distingeix jurídicament una denúncia d'interès general d'una reclamació individual?

- a) La quantia econòmica del perjudici.
- b) El tipus de producte afectat.
- c) La durada del conflicte.
- d) L'existència d'un possible impacte col·lectiu o generalitzat sobre un conjunt de consumidors.

10. En cas que l'empresa no respongui a la denúncia, quina és l'actuació ajustada a normativa?

- a) Arxivar la denúncia.
- b) Tramitar-la igualment perquè la manca de resposta no paralitza l'inici de les actuacions inspectores.
- c) Mediar obligatòriament.
- d) Sol·licitar un informe privat.

11. Quin criteri de graduació de les sancions contempla el Codi de Consum?

- a) El volum de benefici obtingut, reincidència i afectació col·lectiva.
- b) El volum de persones ateses
- c) La mida de la botiga.
- d) El nombre de treballadors.

Supòsit 3

Heu d'intervenir en la mediació entre un consumidor que reclama l'anul·lació d'una clàusula que considera abusiva en un contracte de gimnàs i l'establiment. L'empresa i el consumidor han acceptat voluntàriament la mediació a l'OMIC.

12. Quina característica clau de la mediació permet facilitar l'acord sense imposar solucions?

- a) Caràcter executiu.
- b) Eficàcia vinculant.
- c) Voluntarietat.
- d) Caràcter oneros.

13. Quin és el resultat final esperat en la mediació?

- a) Un laude.
- b) Una sanció.
- c) Un acord vinculant entre les parts.
- d) Trasllet a l'Agència Catalana de Consum.

14. Quan NO pot iniciar-se la mediació i cal derivar a via judicial?

- a) Disputa de devolució.
- b) Quan hi ha indicis de delictes penal.
- c) Disputa de preu.
- d) Disputa per garantia.

15. RESERVA 1. Un acord signat en mediació pot ser recorregut judicialment?

- a) Sempre.
- b) No, excepte que sigui contrari a la llei; té valor contractual.
- c) Només amb autorització de l'OMIC.
- d) Només si l'empresa incompleix.

Supòsit 4

Una reclamació per una instal·lació defectuosa de plaques solars (2.000€) ha estat acceptada per l'empresa per sotmetre's a arbitratge de consum. La vostra funció és tramitar la sol·licitud i preparar la documentació per a l'òrgan arbitral.

16. Què implica per a l'empresa que el procediment arbitral acabi amb un laude?

- a) Que és una opinió no vinculant.
- b) Que és vinculant i executiu com una sentència judicial.
- c) Que pot recórrer el laude a l'OMIC.
- d) Que pot ignorar-lo sense conseqüències.

17. Qui designa l'òrgan arbitral?

- a) L'Ajuntament.
- b) TSJC.
- c) Junta Arbitral de Consum corresponent.
- d) Les parts.

18. Quin avantatge té l'arbitratge respecte la via civil en un conflicte de 2.000€?

- a) És gratuït i sense advocat ni procurador.
- b) És menys complex.
- c) Pot modificar la llei.
- d) Sempre sanciona l'empresa.

19. Si l'empresa no compleix el laude, què ha d'aconsejar l'OMIC?

- a) Nova mediació.
- b) Execució forçosa del laude al jutjat.
- c) Denúncia interna.
- d) Nova reclamació.

20. Segons la Llei d'Arbitratge i el Sistema Arbitral de Consum, quin és el límit principal del laude arbitral?

- a) No pot ser contrari a l'ordre públic ni vulnerar drets bàsics dels consumidors.
- b) No pot pronunciar-se sobre clàusules abusives.
- c) No pot incloure indemnitzacions econòmiques.
- d) No pot aplicar normativa europea.

21. Quin és el criteri que determina si la Junta Arbitral designa un àrbitre únic o un col·legi arbitral?

- a) El nombre de treballadors de l'empresa.
- b) La quantia econòmica i la complexitat tècnica del conflicte.
- c) El municipi on resideix el consumidor.
- d) La voluntat de l'OMIC.

22. RESERVA 2. Si una de les parts considera que el laude té un error material (p. ex. un import mal calculat), quina via és la correcta?

- a) Demanar la nul·litat del laude als tribunals.
- b) Obrir una nova reclamació.
- c) Tornar a iniciar la mediació.
- d) Sol·licitar a la Junta Arbitral la rectificació o aclariment del laude en un termini breu.