

PUNTUACIÓ: encert = + 0,40; errada = - 0,10; en blanc = no descompten
PUNTUACIÓ MÀXIMA: 20 punts

MODEL 2

1. Una persona consumidora sol·licita un crèdit o un préstec hipotecari pel seu habitatge habitual i quan té un conflicte amb l'entitat bancària, pel que fa la normativa de protecció a les persones consumidores, es planteja si l'entitat bancària està obligada a acceptar l'arbitratge de consum:

- a) No, perquè l'arbitratge només es pot utilitzar, exclusivament, quan existeixi un conveni arbitral, que pot adoptar la forma de clàusula incorporada a un contracte o d'acord independent de les parts, on s'expressi la voluntat de les parts de resoldre a través del Sistema Arbitral de Consum les controvèrsies que puguin sorgir o hagin sorgit a una relació jurídica de consum.
- b) Sí, perquè es presumeix que hi ha un acord de sotmetiment a l'arbitratge de consum de les entitats financeres sempre que la quantia de la controvèrsia no excedeixi els 15.000 euros i cap de les parts intervinents en el contracte hagi manifestat expressament a l'altra la seva voluntat en contra abans del moment en què s'iniciï o s'haqués d'haver iniciat la contractació.
- c) Sí, perquè s'entén que l'empresa prestadora accepta el conveni arbitral sempre que no hagi manifestat expressament al prestatari la voluntat en contra abans de la signatura del contracte.
- d) Sí, perquè encara que no existeixi conveni arbitral, la Junta Arbitral que rebí la sol·licitud de la persona consumidora, sempre la traslladarà al reclamat i començarà el procediment arbitral.

2. Segons la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, que s'entén per persones consumidores i usuàries. Tria la correcta.

- a) Les 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) Les 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) Les 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

3. L'article 47 del Text Refós de la Llei General de Defensa dels Drets dels Consumidors i Usuaris (TRLGDCU), estableix com infracció en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, entre d'altres:

- a) Ajustar-se en les obligacions que la regulació de contractes subscrits a distància imposa en matèria de terminis d'execució i de devolució de quantitats abonades.
- b) L'incompliment de les obligacions que la regulació de contractes subscrits a distància imposa en matèria de terminis d'execució i de devolució de quantitats abonades.
- c) Modificar per pacte explícit els terminis de compliment de les obligacions que la regulació de contractes subscrits a distància imposa en matèria de devolució de quantitats abonades.
- d) Retornar anterior a la data de devolució les quantitats abonades en els contractes subscrits a distància segons s'imposa en matèria de terminis d'execució i de devolució de quantitats abonades.

4. D'acord amb el que s'estableix a la Carta de Serveis del Servei Públic de Consum de Mataró, la funció principal de l'Oficina Municipal de Informació al Consumidor (OMIC) és:

- a) La de realitzar campanyes informatives i activitats de difusió i educació consum, amb l'objectiu de promocionar uns hàbits del consum responsable, crític i actiu, cercant la informació, la reflexió, la solidaritat i la sostenibilitat en el consum de béns i serveis.
- b) Esdevenir una eina bàsica per a les persones consumidores, per resoldre els seus conflictes, mitjançant la mediació i l'arbitratge de consum, fomentant, des de la proximitat i la professionalitat, un nou model de consum basat en la corresponsabilitat de les persones consumidores.

- c) Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, sigui per mitjà d'actuacions directes sigui a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública.
- d) Garantir la defensa i la protecció dels drets de les persones consumidores, oferint orientació i assessorament en relació a la tramitació de les seves queixes, reclamacions i denúncies, gestionar-les mitjançant la mediació i l'arbitratge, realitzar campanyes informatives i activitats de difusió i educació consum i educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits.

5. Art.231.2 del Codi de Consum, estableix sobre informació a les persones consumidores, que el intermediari o intermediària deu informar, abans de qualsevol servei a la persona consumidora, entre d'altres dels següents aspectes:

- a) El preu real i determinat de la seva activitat d'intermediació. Aquesta obligació no es d'aplicació a les activitats de mediació de les assegurances.
- b) El preu aproximat de la seva activitat d'intermediació. Aquesta obligació no es d'aplicació a les activitats de mediació de les assegurances.
- c) El preu real i determinat de la seva activitat d'intermediació, que podrà ser carregat amb un 5% en les activitats de mediació de les assegurances.
- d) El preu real i determinat de la seva activitat d'intermediació, que podrà ser carregat amb un 10% en les activitats de mediació de les assegurances.

6. Quan l'empresa que ha participat en un procediment arbitral de la Junta Arbitral de Consum de Mataró, no vol complir amb el que estableix el laude i ha presentat un recurs d'anul·lació davant del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, la persona consumidora pot:

- a) Denunciar l'incompliment del laude davant de l'Agència Catalana del Consum.
- b) Sol·licitar l'execució forçosa de laude al jutjat de primera instància de Mataró.
- c) Esperar a que el laude sigui ferm i sol·licitar l'execució forçosa en un termini màxim de cinc anys.
- d) Totes les respostes anteriors són correctes.

7. D'acord a les obligacions de prestació de serveis i pel que fa al pressupost previ. Quina de les següents afirmacions 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 a la persona consumidora.
- b) Les còpies del 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 del 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 anteriors afirmacions és correcta.

8. Una empresa multinacional, que té diversos establiments comercials, repartits per tot el territori espanyol, utilitza en tots els seus establiments unes pràctiques comercials deslleials que han perjudicat a diverses persones de tot el territori i entre elles, a una persona consumidora de Mataró que ara vol presentar una denúncia, davant de l'òrgan competent en consum i es pregunta qui té la competència per sancionar a aquesta empresa:

- a) L'òrgan competent a Catalunya, per sancionar és sempre l'Agència Catalana del Consum, amb independència del domicili de la persona responsable o del lloc on es trobi l'establiment, sense que pugui inhibir-se a favor d'altres administracions de fora de Catalunya i per tant, cap altra administració de consum pot intervenir en aquest cas.
- b) L'òrgan competent per sancionar és el servei públic de consum de l'Ajuntament de Mataró, d'acord amb el que estableix la carta de serveis, però, en aquest cas, ho és l'Agència Catalana del Consum perquè la infracció afecta l'àmbit territorial de més d'un municipi.
- c) L'òrgan competent per sancionar és l'Agència Catalana del Consum perquè, en aquest cas, l'Ajuntament de Mataró no té assumides les competències sancionadores de consum i cap altra administració pública pot intervenir-hi.
- d) L'òrgan competent per sancionar és la Direcció General de consum de l'Administració General de l'Estat, perquè aquesta infracció pot produir riscos per als interessos dels consumidors o usuaris de forma generalitzada, al territori de més d'una comunitat autònoma, si bé, l'Agència Catalana de Consum, també té competències i cas que la Direcció General de Consum del govern espanyol iniciï un procediment sancionador, ha de tenir en compte les sancions imposades per l'Agència Catalana del consum, amb caràcter previ per a la determinació de la sanció corresponent.

9. Es pot exigir a la persona consumidora la subscripció d'una pòlissa d'assegurança amb relació a un contracte de crèdit per part del prestador?

- a) No es pot exigir la subscripció d'una pòlissa d'assegurança vinculada al préstec ja que es pot considerar una

pràctica vinculada i, per tant, abusiva.

- b) No es pot exigir, però és recomanable ja que donat el cas d'impagament a futur, el prestador o intermediari de crèdit pugui 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 correcte.

10. La persona consumidora, quan presenta una denúncia i sol·licita la restitució de quantitats percebudes indegudament, en els casos d'aplicació de preus superiors als autoritzats, comunicats, pressupostats o anunciats, pot sol·licitar l'acabament convencional, per acord entre les parts interessades, sempre que quedi provat i documentat en el propi procediment i...

- a) Sense que això afecti la tramitació del procediment sancionador principal, sens perjudici que es pugui tenir en compte en la resolució d'aquest.
- b) La instrucció ordenarà l'arxiu de les actuacions sancionadores i ho notificarà a les parts.
- c) Sempre i quan no recaigui sanció econòmica pels fets imputats.
- d) En aquest cas es produirà el sobreseïment de l'empresa.

11. L'article 11.1 del Decret 198/2016 del 23 de febrer sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores, estableix sobre el possible pagament de les mostres i les despeses derivades de les actuacions inspectores què:

- a) El personal inspector prendrà les mostres necessàries de l'establiment de manera no onerosa, excepte si el procediment sancionador és ferm i favorable a la persona inspeccionada, en que l'administració haurà d'abonar-li el preu de venda dels exemplars que s'hagin obtingut en la presa de mostres aplicarà el interès legal vigent .
- b) El personal inspector ha d'abonar a la persona inspeccionada el preu de venda dels exemplars que romanguin en poder de la Inspecció, sempre que sigui un fabricant, un importador o un majorista.
- c) El personal inspector ha d'abonar a la persona inspeccionada el cinquanta per cent del preu de venda dels exemplars que romanguin en poder de la Inspecció. El cost es divideix entre la persona inspeccionada i l'administració competent.
- d) El personal inspector ha d'abonar a la persona inspeccionada el preu de venda dels exemplar que romanguin en poder de la Inspecció.

12. Qui té la legitimació per 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 quan aquesta última ha 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 anteriors són correctes.

13. Els empresaris tenen l'obligació de documentar la informació substancial del bé o servei (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 i que tingui una durada de:

- a) Com a mínim 6 mesos
- b) Com a mínim 24 mesos
- c) Equivalent almenys a la vida útil o la conformitat del bé o servei
- d) Un màxim de 10 anys

14. (RESERVA 1) En la definició de La Llei 22/2010 de 20 de juliol del Codi de Consum de Catalunya, s'entén per persona consumidora mitjana la següent:

- a) La persona consumidora que, d'acord amb un criteri de diligència estàndard, hauria d'estar informada habitualment i ésser curosa en les relacions de consum i de comerç, en funció dels seu sector social.
- b) La persona consumidora que, d'acord amb un criteri de diligència ordinària, hauria d'estar normalment informada i ésser raonablement curosa en les relacions de consum, en funció dels factors social, culturals i lingüístics.
- c) La persona consumidora que, d'acord amb un criteri de diligència ordinària, hauria d'estar excepcionalment informada i actualitzada per poder ésser raonablement curosa en les relacions de consum.
- d) Cap de les anteriors és correcte.

15. Un dels drets definits pel la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya és el de

desistiment. En que consisteix aquest dret segons aquesta normativa?

- 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 i/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, sempre que aquest últim estigui d'acord, la devolució del bé o la cancel·lació del servei durant el temps establert com a període de reflexió legalment o contractualment

16. 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 un cop rebuda la sol·licitud de mediació?

- a) L'empresa haurà d'acceptar la sol·licitud de mediació ja que prèviament, per la via de reclamació directe 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'un tercer.
- b) Disposa d'un termini de 30 dies naturals per manifestar l'acceptació o no del procediment de mediació i formular una solució o bé fer alegacions.
- c) L'empresa pot rebutjar la seva participació en el procés de mediació sempre i quan es notifiqui per escrit aquest fet a les altres parts. En cas que de no comunicar-se en el termini de 10 dies naturals la no voluntat de participació, 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 formular, per proposar una solució o bé fer alegacions

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

18. La normativa vigent estableix com a tècniques de comunicació a distància les següents:

- a) El Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, estableix que d'entre altres, tenen la consideració de tècniques de comunicació a distància: Internet i el telèfon.
- b) La Llei 22/2010 de 20 de juliol del Codi de Consum de Catalunya, estableix que d'entre altres, tenen la consideració de tècniques de comunicació a distància: el correu postal, Internet, el telèfon o el fax.
- c) El Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, estableix que d'entre altres, tenen la consideració de tècniques de comunicació a distància: el correu postal, Internet, el telèfon o el fax.
- d) La Llei 22/2010 de 20 de juliol del Codi de Consum de Catalunya, estableix que d'entre altres, tenen la consideració de tècniques de comunicació a distància: el correu postal, Internet i el telèfon.

19. (RESERVA 4) S'estableix al text refós de la Llei general per la defensa dels consumidors i usuaris, com seran els càrrecs per fer servir mitjans de pagament:

- a) Els empresaris podran negar als consumidors i usuaris, l'ús de determinats mitjans de pagament.
- b) Els empresaris podran facturar un 0'95% més als consumidors i usuaris, per l'ús de determinats mitjans de pagament.
- c) Els empresaris no podran facturar als consumidors i usuaris, per l'ús de determinats mitjans de pagament, càrrecs que superin el cost suportat per l'empresari per l'ús de tals medis.
- d) Els empresaris podran facturar als consumidors i usuaris un 1% , per l'ús de determinats mitjans de pagament.

20. Les persones consumidores tenen dret a rebre dels proveïdors de béns i serveis un rebut o un justificant dels pagaments efectuats on consti al menys?

- 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

21. 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 son incorrectes.

22. Els establiments que venen béns o presten serveis, han d'informar de l'horari d'obertura al públic?

- a) No cal que informin
- b) Si, és suficient que l'horari estigui a la vista del públic a l'interior de l'establiment.
- c) Si, l'horari ha d'estar visible des de l'exterior de l'establiment, fins i tot quan aquest està tancat.
- d) Cap de les anteriors es correcte.

23. Segons la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya quin d'aquests principis NO és de la mediació en consum:

- a) Territorialitat
- b) Imparcialitat
- c) Voluntarietat
- d) Confidencialitat

24. Quina es la definició de col·lectius especialment protegits segons la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del 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 presentin més dificultats culturals, econòmiques i lingüístiques.
- c) Col·lectius que, la protecció especial s'ha de facilitar prenent com a referència els hàbits de consum de les persones consumidores.
- d) Col·lectius que, la protecció especial s'ha de facilitar en base a la persona consumidora de referència del col·lectiu en què s'integra la persona consumidora.

25. (RESERVA 2) En matèria de cooperació de control de qualitat, els òrgans de cooperació institucionals amb les comunitats autònomes, competents per raó de la matèria, podran acordar la realització de campanyes o actuacions programades de control de mercat, directament o en col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris, especialment en relació amb:

- a) Els bens i serveis d'us comú, ordinari i generalitzat.
- b) Els bens i serveis que plantegin més risc en el consum habitual d'acord amb els estudis estadístics.
- c) Els bens i serveis d'us extraordinari o no habitual.
- d) Els bens i serveis que són comercialitzats exclusivament per internet o vendes fora d'establiment mercantil.

26. Quan una empresa no està d'acord amb el laude arbitral pot:

- a) Presentar una demanda d'anul·lació per la via del judici ordinari acompanyada dels documents justificatius de la seva pretensió, del conveni arbitral i del laude i, en el seu cas, proposar els mitjans de prova la pràctica dels quals interessi l'actor.
- b) No complir el laude i presentar una demanda pels mateixos fets en via judicial.
- c) Complir parcialment el laude, en allò que estigui d'acord i notificar-ho a la Junta Arbitral.
- d) Cap de les respostes anteriors és correcte.

27. L'agència en cas de desistiment abonarà les despeses de gestió, les d'anul·lació degudament justificades, si s'escau, i una penalització consistent en:

- a) El 5% del import total del viatge, si el desistiment es produeix amb més de 10 i menys de 15 dies d'antelació a la data de començament del viatge; el 15% entre els dies 3 i 10, i del 25% dins les 48 hores anteriors a la sortida. Si no es presenta a l'hora prevista per a la sortida, no tindrà dret a cap retorn de la quantitat abonada, excepte que hi haqi un acord entre les parts en altre sentit.
- b) El 5% del import total del viatge, si el desistiment es produeix amb més de 10 i menys de 15 dies d'antelació a la data de començament del viatge; el 15% entre els dies es presenta a l'hora prevista per a la sortida, se li abonarà un 10% de la despesa total del viatge.
- c) El 10% del import total del viatge, si el desistiment es produeix amb més de 10 i menys de 15 dies d'antelació a la data de començament del viatge; el 15% entre els dies 3 i 10, i del 25% dins les 48 hores anteriors a la sortida. Si no es presenta a l'hora prevista per a la sortida, no tindrà dret a cap retorn de la quantitat abonada, excepte que hi haqi un acord entre les parts en altre sentit.

- d) El 5% del import total del viatge, si el desistiment es produeix amb més de 10 i menys de 15 dies d'antelació a la data de començament del viatge; el 15% entre els dies 3 i 10, i del 25% dins les 48 hores anteriors a la sortida. Si no es presenta a l'hora prevista per a la sortida, no tindrà dret a cap retorn de la quantitat abonada, tot l'acord contractual entre les parts en altre sentit.
- 28. Quan una persona consumidora és llogatera d'un habitatge propietat d'una empresa i ha presentat una reclamació o una denúncia contra aquesta empresa, per l'incompliment d'una de les clàusules del contracte i no ha obtingut una solució satisfactòria en la resolució extrajudicial de conflictes, pot presentar una demanda davant del jutjat civil de primera instància, pel procediment de judici verbal, pel mateix motiu i fonaments que a la reclamació prèvia, quan:**
- a) La demanda tracti sobre qualsevol vulneració dels drets de la persona consumidora, referida a la normativa del dret a l'habitatge i els arrendaments urbans.
 - b) La demanda només tracti de reclamacions de rendes o quantitats degudes per l'arrendatari o del desnonament per falta de pagament o per extinció del termini de la relació arrendatària, o que es tracti d'altres qüestions però sigui possible fer una valoració de la quantia de l'objecte del procediment, i la quantia de la seva demanda no excedeixi els sis mil euros.
 - c) Vulgui presentar l'acció de nul·litat i la d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació d'aquesta pràctica deslleial, sempre que la quantitat sigui inferior als 6.000 €
 - d) Totes les respostes anteriors són correctes.
- 29. Quina es la definició de consum responsable segons la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del 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, amb 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.
- 30. La durada màxima de la venda en liquidació és:**
- a) De tres mesos
 - b) De sis mesos
 - c) De dos anys
 - d) D'un any
- 31. la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya protegeix una sèrie de drets de les persones consumidores. Tria l'opció correcta.**
- 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 són correctes
- 32. Informació que s'ha de facilitar en els contractes de crèdit en forma de possibilitat de descobert, article 17 Llei 16/2011 de 24 de juny de contractes de crèdit al consum:**
- a) Únicament amb la identitat i el domicili social del consumidor .
 - b) La durada del contracte de crèdit comptabilitzada per dies.
 - c) El import parcial del crèdit i les condicions del mateix.
 - d) El tipus de crèdit
- 33. Quin dels següents requisits, entre d'altres, s'ha de complir per 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.
- 34. Una persona consumidora de Mataró vol presentar una denúncia de consum, davant de l'Oficina Municipal**

d'informació al Consumidor. Quins són els tràmits que ha de fer l'Oficina Municipal d'informació al Consumidor per tramitar la denúncia, d'acord amb els compromisos assumits a la Carta de Serveis i les dades que s'han comunicat al directori de serveis públics de Catalunya?:

- a) Gestionar aquesta denúncia i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum iniciant el procediment sancionador, exercint les competències segons la legislació de règim local, per a la imposició de sancions per infraccions lleus i greus, d'acord amb les quanties establertes i si fos el cas imposant multes coercitives.
- b) Assessorar a la persona consumidora i adreçar-la a l'Agència Catalana del Consum, que és l'únic organisme competent per tramitar la denúncia, perquè pugui presentar la denúncia.
- c) Rebre i donar trasllat de la denúncia d'aquesta persona consumidora als organismes competents de consum.
- d) Totes les respostes són correctes.

35. Contractem viatges combinats quan s'inclou per un preu global alguns dels següents elements següents en una estància mínima de 24 hores:

- a) Transport per via aèria, i altres serveis turístics que representin una part significativa del viatge combinat.
- b) Transport en vehicles ecològics, allotjament es habitatges públics i altres serveis turístics que representin una part significativa del viatge combinat .
- c) Transport en vehicles de motor, allotjament i altres serveis turístics que representin una part significativa del viatge combinat.
- d) Cap de les anteriors.

36. Pràctiques vinculades i combinades que no són permeses (Codi de Consum article 262.9) :

- a) Pot exigir-se a la persona consumidora la subscripció d'una pòlissa d'assegurances amb relació amb el contracte de crèdit. Però s'hauran d'acceptar pòlisses d'assegurances amb garanties equivalents subscrietes directament per la persona consumidora amb proveïdors distints del prestatari.
- b) Pot exigir-se a la persona consumidora la subscripció d'una pòlissa d'assegurances amb relació amb el contracte de crèdit vinculada obligatòriament amb la prestatària del servei.
- c) No podrà exigir-se a la persona consumidora la subscripció d'una pòlissa d'assegurances amb relació amb el contracte de crèdit.
- d) Pot exigir-se a la persona consumidora la subscripció d'una pòlissa d'assegurances sense relació amb el contracte de crèdit, però vinculada a altres serveis de la prestatària.

37. L'article 3 sobre comissions de l'ordre EHA7"899/2011 de 28 d'octubre de transparència i protecció del client dels serveis bancaris estableix què:

- a) Només es podran percebre comissions o repercutir-se despeses per serveis sol·licitats en ferm o acceptats expressament per un client sempre que es corresponguin a serveis efectivament prestats o despeses existents.
- b) Es podran percebre comissions o repercutir-se despeses per serveis sol·licitats, tot i no ser acceptats en ferm o expressament per un client sempre que es corresponguin a serveis efectivament prestats o despeses existents.
- c) Només es podran percebre comissions o repercutir-se despeses per serveis sempre que es corresponguin a serveis efectivament prestats o despeses existents.
- d) Es podran percebre comissions o repercutir-se despeses per serveis donats a un client sempre que es corresponguin a serveis efectivament prestats, però essencials per a la contractació.

38. Quina de les següents afirmacions és verdadera en matèria de recàrrecs i suplementes en els preus dels serveis?

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

39. D'acord amb el que s'estableix la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya al seu article 252-9, són serveis financers i de inversió de caràcter minorista:

- a) Els serveis financers o serveis destinats als professionals de qui es presumeix l'experiència, els coneixements i les qualificacions necessàries per a prendre decisions d'inversió i valorar correctament els riscos que assumeixen.
- b) Els serveis financers i els productes d'inversió destinats a les persones consumidoras que no puguin ser adquirits per aquestes.
- c) Els serveis financers i els productes d'inversió destinats a les persones consumidoras o que puguin ser adquirits per les persones consumidoras.

- d) Els productes o serveis destinats als professionals de qui es presumeix l'experiència, els coneixements i les qualificacions necessàries per a prendre decisions d'inversió i valorar correctament els riscos que assumeixen.
- 40. En les garanties de viatges combinats, l'empresari o empresària ha de disposar d'un aval bancari o una pòlissa de caució o d'assegurances que cobreixi:**
- 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€
 - 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€
 - Exclusivament ha de cobrir les despeses d'allotjament previ i, tot i que el transport estigui inclòs en el contracte, no s'inclourà el retorn del viatger a l'origen.
 - La garantia exclusivament ha de cobrir les despeses d'allotjament previ.
- 41. (RESERVA 3) El distintiu d'adhesió al arbitratge acredita l'adhesió al arbitratge de consum i es un distintiu:**
- De qualitat
 - De identitat per als consumidors i usuaris.
 - D'acompliment obligatori per als comerços adherits.
 - Cap de les anteriors és correcte.
- 42. Quan una persona consumidora ha presentat una sol·licitud d'arbitratge davant de la Junta Arbitral de Consum de Mataró contra una empresa adherida i, posteriorment, l'empresa ha procedit a demandar en judici verbal a la persona consumidora per incompliment de contracte i impagament relacionat amb la sol·licitud arbitral. La persona consumidora pot:**
- Presentar la declinatòria i denunciar la manca de jurisdicció del tribunal davant el qual s'ha interposat la demanda dins dels 10 primers dies del termini per contestar la demanda.
 - No pot fer res perquè sempre té prioritat la jurisdicció civil i s'haurà d'acordar l'arxiu de les actuacions arbitrals, per part del col·legi arbitral i continuar en via judicial.
 - Pot presentar la declinatòria i denunciar la manca de jurisdicció del tribunal davant el qual s'ha interposat la demanda dins dels 90 primers dies del termini per contestar la demanda.
 - Pot demanar als àrbitres que contestin la demanda i decideixin sobre la seva pròpia competència.
- 43. Si un àrbitre de la Junta Arbitral de consum de Mataró provoca danys i perjudicis per mala fe, temeritat o dol, a l'empresa reclamada o a la persona consumidora, amb la seva actuació durant el procediment, si les persones perjudicades volen ser indemnitzades tenen el dret legal a:**
- Reclamar directament contra l'àrbitre quan correspongui o bé accionar contra l'Ajuntament de Mataró, pels danys i perjudicis patits.
 - Sol·licitar el reconeixement d'un incompliment dels compromisos de la Carta de Serveis del Servei Públic de Consum i una compensació econòmica, pels danys morals patits.
 - Exigir que s'expulsi a l'àrbitre de la Junta Arbitral de Consum.
 - Cap de les respostes anteriors és correcta.
- 44. La Carta de Servies de Consum té la línia de servei LIN000130: Administració general de consum i junta arbitral. Quina de les activitats regulars seqüents no està inclosa a la Carta de Serveis?**
- Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC): ACT000547
 - Programa de foment per al consum responsable: ACT000548
 - Programa de lluita contra les desigualtats en les relacions de consum:ACT000546
 - Totes estan incloses.
- 45. Les persones consumidores que han presentat una denúncia contra una empresa, si no estan d'acord amb les resolucions fermes de l'òrgan de consum, que determinen els danys i perjudicis poden:**
- Presentar un recurs contra la totalitat de la resolució, d'acord amb el règim general de recursos administratius del procediment sancionador
 - Presentar un recurs contra la resolució, d'acord amb el règim general de recursos administratius del procediment sancionador, només pel que fa a allò que directament l'afecti.
 - No poden presentar cap recurs perquè en una denúncia mai poden ser considerades part interessada.
 - Totes les respostes anteriors són correctes.
- 46. Llei 22/2010 de 20 de juliol del Codi de Consum, article 331-4 com infraccions en matèria de normalització, documentació i condicions de venda i en matèria de subministrament o de prestació de serveis:**
- Trametre bens o prestar serveis no sol·licitats prèviament pel destinatari o destinatària, si aquests no són retornats per la persona receptora.

- b) El fet de trametre bens o prestar serveis no sol·licitats prèviament pel destinatari o destinatària i enviar ofertes o publicitat no sol·licitades, de manera gratuïta per al receptor o receptora.
- c) Cap de les respostes.
- d) El fet de trametre bens o prestar serveis no sol·licitats prèviament pel destinatari o destinatària i enviar ofertes o publicitat no sol·licitades, si comporten despeses per al receptor o receptora.

47. La llei 11/2022 de 28 de juny, General de Telecomunicacions, estableix què:

- a) La duració de vint-i-quatre mesos no serà aplicable als contractes subscrits, per a els esmentats serveis, amb usuaris finals que siguin microempreses, petites empreses u organitzacions sense ànim de lucre, a menys que aquestes hagin acordat explícitament renunciar a la mateixa.
- b) Una vegada que s'acompleixi el període de vigència, els esmentats contractes quedaran prorrogats automàticament per el mateix x període (vint-i-quatre mesos), si bé, després de pròrroga, els usuaris finals tenen el dret de rescindir-lo en qualsevol moment amb un preavís màxim d'un mes sense contraure cap cost excepte el de la recepció del servei durant el període de preavís.
- c) Els contractes celebrats entre consumidors i operadors de serveis de comunicacions electròniques disponibles al públic diferents dels serveis de transmissió utilitzats per a la prestació de serveis màquina a màquina, no tindran un període de vigència superior a vint-i-quatre mesos.
- d) Els contractes celebrats entre consumidors i operadors de serveis de comunicacions electròniques disponibles al públic diferents dels serveis de transmissió utilitzats per a la prestació de serveis màquina a màquina, tindran un període de vigència superior a quaranta vuit mesos segons la voluntat de les parts expressada en el contracte de servei.

48. D'acord amb el que s'estableix la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya i la normativa desenvolupadora, quan una persona denuncia, com a persona interessada, uns fets que han vulnerat els seus drets i que li han provocat danys i perjudicis particulars, pot estar:

- a) Complint amb el seu deure i exercint el seu dret de cooperar amb les administracions públiques encarregades de vetllar pel compliment de la legislació en matèria de protecció de les persones consumidores, en la defensa dels interessos generals.
- b) Sol·licitant la indemnització per danys i perjudicis que se li han causat, amb la comissió de la infracció, defensant els seus drets particulars.
- c) Aportant documentació als efectes de determinar la quantia dels danys i perjudicis, les seves causes o qualsevol altre aspecte relacionat amb les possibles indemnitzacions.
- d) Totes les respostes anteriors són correctes.

49. Què haurà de fer el/la president/a de la Junta Arbitral de Consum de Mataró, que està acreditada com a ADR, si una persona consumidora presenta una sol·licitud d'arbitratge contra un centre mèdic privat, que està adherit a l'arbitratge de consum, exposant que el professional sanitari ha actuat de forma negligent en una intervenció quirúrgica vinculada al seu estat de salut?

- a) Acordarà la iniciació del procediment arbitral i n'ordenarà la notificació a les parts.
- b) Traslladarà la sol·licitud a la comissió deontològica del Col·legi Oficial de Metges on estigui ubicat el centre mèdic (Consell de Col·legis de Metges de Catalunya) per ser l'òrgan competent, en el termini de quinze dies des de la presentació de la sol·licitud.
- c) Acordarà la inadmissió de la sol·licitud i n'ordenarà la notificació a les parts, per ser una matèria exclosa de la resolució extrajudicial de conflictes de consum.
- d) Cap de les respostes anteriors és correcte.

50. En els productes digitals la falta de conformitat es presumirà i la càrrega de la prova s'invertirà :

- a) En els quatre anys des de l'entrega dels bens nous que requereixin un subministrament continu de serveis o continguts digitals.
- b) En els tres anys des de l'entrega dels bens nous que requereixin un subministrament continu de serveis o continguts digitals.
- c) En els dos anys per a productes digitals.
- d) En el primer any per a productes digitals.

51. S'estableix en Real Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris (TRLGDCU) article que són Clàusules abusives article 90:

- a) La previsió de pactes de submissió expressa al Jutge o Tribunal que correspongui al domicili del consumidor i usuari.
- b) La submissió a arbitratges diferents de l'arbitratge de consum, excepte que es tracti d'òrgans d'arbitratge institucionals creats per normes legals per a un sector o un supòsit específic.

- c) La previsió de pactes de submissió expressa al Jutge o Tribunal que correspongui al lloc del compliment de l'obligació o aquell en que es trobi el bé si aquest fos un immoble.
- d) La submissió a arbitratge de consum, excepte que es tracti d'òrgans d'arbitratge institucionals creats per normes legals per a un sector o un supòsit específic.

52. Real Decret llei 7/2021 de transposició de directives UE, que estableix com a garantia mínima per falta de conformitat:

- a) La durada de tres anys de la garantia en els bens nous
- b) La durada de mig any la garantia en bens de segona mà.
- c) La durada de dos anys de la garantia en els bens nous.
- d) Cap de les anteriors.

53. Per norma general els establiments comercials poden romandre oberts un màxim de:

- a) Setanta-cinc hores setmanals
- b) Vuitanta-dos hores setmanals
- c) Seixanta-cinc hores setmanals
- d) Setanta-dues hores setmanals

54. Una persona consumidora pot presentar una acció de cessació i sol·licitar l'acció d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació de pràctiques deslleials, davant de la jurisdicció mercantil, pel procediment del judici verbal, si abans de la contractació, l'empresa va ometre informació que de saber-la hagués fet que no contractés el producte o servei?

- a) Sí, si la quantia de la reclamació és inferior als 6.000 €, perquè no informar correctament pot ser considerat una pràctica deslleial per enganyosa i amb l'acció de de cessació sempre es pot acumular l'acció d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació d'aquestes pràctiques, però des de l'última modificació de la Llei d'Enjudiciament Civil, ara ja no cal presentar-la als jutjat mercantil i es pot presentar al jutjat civil de primera instància del domicili de la persona consumidora.
- b) Sí, perquè no informar correctament pot ser considerat una pràctica deslleial per enganyosa i amb l'acció de de cessació sempre es pot acumular l'acció d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació d'aquestes pràctiques i per quanties de menys de 6000 € procedeix el judici verbal.
- c) Només pot presentar l'acció de cessació perquè l'empresa no ha informat correctament però el procediment no permet acumular l'acció de nul·litat i la d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació d'aquestes pràctiques.
- d) No, perquè encara que no informar correctament pot ser considerat una pràctica deslleial per enganyosa i amb l'acció de de cessació sempre es pot acumular l'acció d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació d'aquestes pràctiques, el procediment correcte és el del judici ordinari i no el verbal sigui quina sigui la quantitat reclamada.