TRIBUNAL CALIFICADOR PRUEBAS SELECTIVAS MADRID
14 plazas Inspector/a Técnico/a de Calidad y Consumo
AYUNTAMIENTO DE MADRID

OPOSICIONES A INSPECTOR/A TÉCNICO/A DE CALIDAD Y CONSUMO

TERCER EJERCICIO

El ejercicio consistirá en resolver por escrito los dos supuestos prácticos siguientes, durante un periodo máximo de cuatro horas, cuya valoración aparece en el enunciado atendiendo a la capacidad de pensamiento analítico, así como los conocimientos generales y específicos pertinentemente incorporados a la resolución de los supuestos prácticos.

SUPUESTO PRÁCTICO 1

JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL (consumidor residente en Madrid) compra, hace 8 meses y por un total de 1800€, un teléfono móvil plegable de marca A. La compra se realiza en la tienda online de la marca A, en la cual figura un apartado titulado «Condiciones de venta» del siguiente tenor:

Condiciones de venta

Estas Condiciones de venta se aplican entre usted y EMPRESA X (sociedad de responsabilidad limitada con sede en España). Es importante que lea estas Condiciones de venta con detenimiento. Si usted realiza un pedido, dicho pedido queda sujeto a estas Condiciones de venta, además de a los Términos de uso de nuestro sitio web.

Las palabras "usted" y "su" en estas Condiciones de venta se refieren a usted, ya sea una persona o personas que adquieren productos para fines ajenos al comercio, negocio, oficio o profesión y con una dirección en España para la entrega de dichos productos.

Información de contacto

El Dispositivo es vendido por la empresa EMPRESA X (sociedad de responsabilidad limitada con sede en España): EMPRESA X S.L., C. Real, 26, 28755, Robregordo (Madrid), España. Puede contactar con nosotros a través del teléfono 912 XXX 164 y del formulario web: https://invencion-es.help.com/contacto.

Condiciones de compra:

Compra los productos para usted o para regalarlos. Por lo tanto, estos términos y condiciones solo se aplican a los consumidores. No autorizamos la reventa de productos comprados en este sitio con fines comerciales. La garantía, la asistencia y cualquier otro servicio que se proporcione no son transferibles si usted revende los dispositivos A u otros productos adquiridos en este sitio. Solo podemos enviar a direcciones en España (Península y Baleares), y no a apartados postales ni transitarios. Si usted vive en otro país, utilice nuestro localizador de países para ver nuestra gama de productos para su mercado. EMPRESA X puede negarse a enviar productos a ciertas direcciones y se reserva el derecho de rechazar su pedido.

Cuando usted realiza un pedido a EMPRESA X, está realizando una oferta para comprar productos. Solo puede comprar los productos si es apto para formar parte de un contrato de compraventa y tiene más de 18 años. El contrato de compraventa de los productos que ha pedido se celebra entre usted y EMPRESA X una vez que EMPRESA X le envía los productos y le envía un correo electrónico confirmando el envío ("Confirmación de envío"). Al hacer un pedido, usted acepta estas condiciones, así como nuestra política de privacidad y los términos de uso del sitio web.

Condiciones de pago

Asegúrese de que usa una tarjeta de crédito o débito válida. Cuando usted realiza un pedido, permite que EMPRESA X (directamente o a través de su proveedor de pago autorizado en su nombre) cargue la cuantía total de su pedido en el método de pago, incluidos los gastos de envío y manipulación además de los impuestos y cargos por uso

del medio de pago, tal y como se indica en el resumen del pedido. La dirección de facturación de su método de pago debe estar dentro de España (Península o Baleares).

El precio del producto que se muestra en este sitio está en euros e incluye el IVA vigente. Los gastos de envío y manipulación, si se aplican, no están incluidos en el precio, pero se mostrarán en la página de resumen del pedido y podrá revisarlos antes de realizar el pago de su pedido. Se le pedirá que pague la totalidad de los artículos en el momento de realizar el pedido. En el caso de que su domicilio se encuentre en las Islas Canarias, no podemos garantizarle la aceptación del pedido. Y en el caso de que fuera así, tendría muy probablemente un coste adicional de aduanas.

Los precios promocionales solo se aplican durante el periodo que se indique en el sitio web.

Errores de precio

Si se produce un error de precio importante, usted acepta que EMPRESA X no se atendrá a ese precio incorrecto, a menos que el contrato de compraventa ya se haya celebrado (tal y como se describe arriba). Si observamos un error grave y el contrato de compraventa todavía no se ha celebrado, le informaremos del precio correcto y podrá elegir entre continuar con su pedido al precio correcto o cancelarlo.

Responsabilidad

A solo fabrica los teléfonos y EMPRESA X es un proveedor de dispositivos A.

USTED ENTIENDE Y ACEPTA EXPRESAMENTE QUE, HASTA DONDE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, NI EMPRESA X NI A NI SUS RESPECTIVAS SUCURSALES Y FILIALES (COLECTIVAMENTE, LAS "PARTES VENDEDORAS") SERÁN RESPONSABLES ANTE USTED EN VIRTUD DE NINGUNA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD (YA SEA CONTRACTUAL, EXTRACONTRACTUAL [INCLUIDA LA NEGLIGENCIA] O DE OTRO TIPO) POR NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ACCIDENTAL, ESPECIAL, CONSECUENTE O EJEMPLAR QUE PUEDA SUFRIR EN RELACIÓN CON CUALQUIER DISPOSITIVO O CON ESTAS CONDICIONES DE VENTA, COMO CUALQUIER PÉRDIDA DE DATOS, INDEPENDIENTEMENTE DE QUE SE HAYA INFORMADO A UNA PARTE VENDEDORA O A SUS REPRESENTANTES O ÉSTOS DEBIERAN HABER SIDO INFORMADOS O HABER SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE SE PRODUJERA ALGUNA DE DICHAS PÉRDIDAS. USTED ENTIENDE Y ACEPTA EXPRESAMENTE QUE, HASTA DONDE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE LAS PARTES VENDEDORAS EN RELACIÓN CON CUALQUIER DISPOSITIVO O ESTAS CONDICIONES DE VENTA NO EXCEDERÁ LA CANTIDAD QUE PAGÓ USTED A EMPRESA X BAJO ESTAS CONDICIONES.

Reclamaciones

Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder, se someten a la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid o, en su defecto, si el importe fuese inferior a 2000€ a los Juzgados y Tribunales de Torrelaguna para resolver todas aquellas situaciones litigiosas que del presente contrato se deriven. Se rechaza expresamente el arbitraje de consumo.

Tras realizar el pedido, recibe un correo electrónico en el que se incluye un resumen de este y un documento adjunto con las condiciones de venta reflejadas. 5 semanas después, JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL recibe en su domicilio el teléfono móvil junto con la factura de compra (cumple con los requisitos del reglamento de facturación).

Hace 4 meses, JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL detecta que en la pantalla de su móvil aparecen unas líneas verticales y comprueba que en el apartado de soporte de la tienda online aparecen una serie de servicios técnicos oficiales y acude al más cercano a su domicilio, que está en la Plaza de Puerta del Sol. En esa visita deposita para reparación el teléfono comprado y un equipo de TV con 4 años de antigüedad. Le entregan un resguardo de depósito por cada bien con la información legal exigible (entre la que figura, como identificación del SAT EMPRESA SAT S.L. con NIF B12385444, domicilio Plaza Puerta del Sol, 3, Madrid, y que no se aprecian daños visibles en el bien), pero no le proporcionaron ningún otro documento o información con carácter previo al depósito. Tampoco figura información expuesta al público en el establecimiento más allá del cartel informativo de la existencia de hojas de reclamaciones.

Esa tarde, le llaman del SAT y le indican que se rechaza la reparación en garantía del teléfono por tratarse una rotura imputable al usuario por presión, le ofrecen un presupuesto verbal de 600€ por la reparación del teléfono, que rechaza, y otro de 730€ por la reparación de la TV, que acepta. Al día siguiente le indican que para retirar el teléfono debe abonar un total de 38€ por mano de obra del diagnóstico y elaboración del presupuesto. Asimismo, tras la reparación de la TV, le presentan una factura por importe de 730€ con dos conceptos «Sustitución panel LCD» y «Diagnóstico y elaboración de presupuesto». El consumidor, tras un debate indicando que no estaba conforme con el rechazo de la reparación en garantía ni el pago por el diagnóstico y que él no era responsable de la avería del teléfono, rellena una hoja de reclamaciones, de la que se queda copia el establecimiento, abona los importes y se va a su domicilio.

A los 16 días hábiles, presenta una solicitud de arbitraje contra la empresa EMPRESA SAT S.L., que está adherida al Código de Buenas Prácticas del Sector de Reparación de Electrodomésticos elaborado por el Ayuntamiento de Madrid en colaboración con diversas asociaciones empresariales y de consumidores, en la que solicita devolver el terminal y que se le reembolse el importe abonado por el teléfono y por el diagnóstico y presupuesto. Esta solicitud de arbitraje es admitida a trámite al día siguiente, dando traslado a la empresa reclamada de la solicitud para que acepte o rechace el arbitraje, aceptando la empresa al día siguiente en lo que a sus responsabilidades se refiere y formulando alegaciones indicando que ha cumplido con la norma y debe desestimarse la demanda arbitral en lo que a ella le concierne.

La Presidencia de la Junta Arbitral acuerda a los dos días iniciar el procedimiento para ser resuelto en derecho y designar órgano arbitral unipersonal para conocer del procedimiento, esta resolución se notifica, junto con la citación al trámite de audiencia, en el plazo oportuno. En la celebración de la audiencia (3 semanas después de la notificación a las partes), la empresa se opone a la designación del árbitro único y, por lo demás, ambas partes se reiteran en sus argumentos. Una semana después, el árbitro dicta laudo en el que estima totalmente las pretensiones.

Un mes después, la empresa interpone acción de anulación ante la Audiencia Provincial de Madrid, que dicta resolución anulando totalmente el laudo y devolviendo el asunto al órgano arbitral para que dicte un nuevo laudo.

En relación con el supuesto práctico planteado:

1. **Identifica las principales normas y artículos aplicables a cada etapa del supuesto práctico desde el momento inmediatamente anterior a la compra hasta la anulación del laudo (Valoración 1 punto).**
2. **Identifica las vulneraciones normativas existentes en cada etapa del supuesto práctico y justifica cada vulneración. (Valoración 5 puntos).**
3. **Situado en el momento previo a la presentación de la solicitud de arbitraje y considerando que eres inspector/a de consumo asignado a la OMIC del Distrito de Chamartín:**
    - **Informa al consumidor sobre los derechos de que dispone, frente a quién y qué pasos debería dar para ejercitarlos de forma óptima y ágil. (Valoración 2 puntos).**
    - **Redacta las notas internas u oficios que consideres necesarios dirigidos a los concretos órganos competentes para la inspección o sanción de las infracciones administrativas cometidas por los empresarios que, en su caso, hayas apreciado. (Valoración 2 puntos)**

SUPUESTO PRÁCTICO 2

El supuesto es la compraventa de entradas y abonos a través de la página web del teatro de los espectáculos y actividades que se van a desarrollar en el mismo. **Es toda la información que van a tener las personas consumidoras en la citada compraventa**.

El ejercicio consistirá en **detectar las posibles cláusulas abusivas con su correspondiente motivación y tipificar las infracciones** en materia de defensa de consumidores y usuarios que existan, además deberá, **calificarlas, graduarlas y determinar la sanción** que pueda corresponder. Todo ello debidamente motivado.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN (VENTA)

1. Información:

TEATRO EL JUGLAR, es el titular del sitio web http://www.eljuglar.es:

Denominación social: Teatro El Juglar S.L.U.

Domicilio social: Plaza de San Gabriel s/n - 28045 Madrid

CIF: B-81000000

2. Disposiciones generales:

Los presentes términos y condiciones de venta se aplican sobre la totalidad de entradas y abonos adquiridos para los espectáculos y visitas programados para la temporada vigente por el Teatro El Juglar.

3. Condiciones particulares para abonados:

3.1 Renovación automática: Se garantizará para los abonados la renovación automática de la misma butaca para futuras temporadas, siempre que se hayan facilitado con anterioridad los datos necesarios para la renovación.

3.2 Servicio de devoluciones de entradas de abono: Los abonados podrán poner a la venta hasta dos títulos de su butaca de abono por temporada, a través del servicio de Atención al Abonado del Teatro El Juglar. El importe en caso de venta se le reintegrará en la cuenta corriente del abonado, con un gasto de gestión del 10% del importe de la entrada. En caso de no haber vendido su entrada, se pondrá a disposición del cliente.

3.3 El Teatro El Juglar se reserva el derecho a actualizar los precios de los abonos en cada renovación de temporada, previa comunicación a los abonados.

4. Cambios, devoluciones o anulaciones generales:

4.1 Una vez adquiridas las localidades o abonos no se admitirán cambios, devoluciones o anulaciones, excepto a través del sistema de devolución de localidades para abonados.

4.2 Usted está adquiriendo la entrada a través de Internet, no es posible el derecho de desistimiento.

4.3 En caso de que por necesidades técnicas, artísticas, organizativas, audiovisuales o de producción sea necesario disponer de determinadas localidades, el Teatro El Juglar podrá ofrecer su sustitución por otras de igual o superior categoría, o podrá, en su caso, proceder a la devolución del importe.

4.4 La suspensión antes del inicio de la representación o la modificación sustancial del espectáculo será la única causa admisible para la devolución del importe de las localidades no considerándose modificación sustancial, en ningún caso, un reparto de artistas o el cambio de fecha u hora de la representación. Cuando así procediera, la devolución podrá realizarse también mediante el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso aceptados por el cliente. En todo caso, no serán objeto de devolución los gastos de servicio y/o gestión.

5. Modificaciones no sustanciales de las óperas y zarzuelas:

5.1 En el caso de producirse unas condiciones artísticas o técnicas que, ajenas al Teatro El Juglar, impidieran representar el espectáculo operístico tal y como estaba previsto, el Teatro El juglar podrá ofrecer su sustitución por otro espectáculo. De manera alternativa, el espectador podrá solicitar la devolución del importe en los plazos y condiciones que establezca el Teatro El Juglar.

5.2 El servicio de subtitulación en las pantallas del teatro y en la sala principal se realiza para mayor compresión por parte del cliente de la ópera y de la zarzuela y está incluido en el precio de las entradas. En caso de funcionamiento deficiente o nulo por problemas técnicos no dará lugar a reclamación.

6. Precios:

6.1 Abonos:

El precio de los abonos para toda la temporada es de 800 euros.

6.2 Entradas:

Palcos: 150 euros.

Platea: 100 euros.

Entresuelo: 80 euros.

Anfiteatro: 60 euros.

Paraíso: 40 euros.

A estos precio se deberá añadir los gastos de gestión que será de un 5% sobre el precio de la entrada, y además, el IVA que en cada momento esté en vigor.

7. Puntualidad y accesos:

Una vez iniciado el espectáculo, no está permitido el acceso a la sala hasta que se produzca la pausa. En el caso de salir de la sala no se podrá volver a entrar hasta la siguiente pausa. Las personas que lleguen con retraso o que salieran de la sala durante la representación podrán seguir la misma a través de los monitores dispuestos a tal efecto en la sala principal. Se recomienda acceder a las instalaciones con la debida antelación para evitar contratiempos, correspondiendo al espectador llegar puntualmente a su localidad.

8. Indemnizaciones:

En caso de suspensión del espectáculo el cliente tendrá derecho a la devolución del precio de la entrada y a una indemnización que no podrá ser superior al propio precio de la entrada.

9. Prohibiciones y limitaciones en el acceso:

9.1 Está terminantemente prohibido el uso de cámaras fotográficas y aparatos de filmación o grabación dentro del Teatro El Juglar. El uso de estos dispositivos durante las representaciones podrá dar lugar a la expulsión inmediata de la sala, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o penales que correspondan por el uso de imágenes o grabaciones de sonido no autorizadas.

9.2 El Teatro Real se reserva el derecho de admisión.

9.3 No está permitido el acceso de animales a las instalaciones del Teatro Real, salvo perros de asistencia.

9.4 Se encuentra terminantemente prohibido fumar, incluido inhalar el vapor creado por cigarrillos electrónicos u otro dispositivo, así como el consumo de sustancias estupefacientes, en todas las instalaciones, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o penales que correspondan.

9.5 Los teléfonos móviles y otros aparatos deberán silenciarse antes de entrar en la Sala y no será posible su uso durante las representaciones.

9.6 El teatro cuenta con una barra de bar, no se permite la entrada al teatro de ningún tipo de comida o bebida. Las consumiciones de comida y bebida deberán realizarse exclusivamente en los espacios reservados al efecto.

10. Visitas:

10.1 El edificio del Teatro El Juglar está calificado por la Comunidad de Madrid como BIC, por lo que se pueden realizar visitas al mismo. El Teatro El Juglar es un teatro en pleno funcionamiento, y lo por tanto podrá, en cualquier momento, limitar los recorridos y espacios a visitar, incluida la sala principal por razones técnicas u organizativas. Si por estas razones, o por cualesquiera otras, los recorridos se viesen parcialmente afectados o reducidos, no se devolverá el importe de las entradas adquiridas ni tendrá derecho a indemnización.

10.2 Sólo está permitida la circulación por los lugares habilitados al efecto, quedando terminante prohibido deambular por los demás espacios o acceder a zonas restringidas. En todo momento, se deberán respetar y seguir las instrucciones del personal de visitas.

10.3 Las entradas para las visitas guiadas se podrá realizar por internet y también en las taquillas físicas del teatro el mismo día de la visita. En ambos casos el pago de las entradas se deberá realizar con tarjeta bancaria.

10.4 En caso de que el Teatro El Juglar se viera obligado a suspender el servicio contratado de visita guiada, se procederá a la devolución del dinero de las entradas o bien se ofrecerá a los clientes fechas alternativas, en ningún caso se procederá a indemnización alguna.

10.5 En el anterior supuesto, para solicitar el reembolso es preciso que el cliente realice la solicitud en un plazo máximo de 30 días después del día de la visita cancelada. El

Teatro El Juglar procederá al reembolso a través de mismo medio de pago utilizado por el cliente.

11. Fuero y Jurisdicción

Los presentes términos y condiciones se rigen por la ley española. Las partes acuerdan someterse a los Tribunales de la ciudad de Madrid para cualquier controversia que pudiera derivarse de la presente contratación.

Criterios de valoración

1º) Detectar las posibles cláusulas abusivas con su correspondiente motivación y tipificar las infracciones. (7 puntos).

2º) Calificar las infracciones detectadas con su correspondiente motivación. (1 punto).

3º) Graduar las infracciones detectadas con su correspondiente motivación. (1 punto).

4º) Las sanciones a imponer por las infracciones detectadas con su correspondiente motivación. (1 punto)

Nota para la corrección: la mayor valoración corresponde a la localización individualizada de las cláusulas potencialmente abusivas, a su motivación jurídica y a la tipificación de las infracciones. No bastará con enumerarlas: deberá explicarse el desequilibrio que producen, el derecho que limitan y la consecuencia aplicable.