



## TEMARIO INSPECTOR/A TÉCNICO DE CALIDAD Y CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

### GRUPO I (15 temas)

1. La Constitución española de 1978: estructura y contenido. Derechos y deberes fundamentales. Su garantía y suspensión. El Gobierno y la Administración. Relaciones entre el Gobierno y las Cortes Generales. El Poder Judicial
2. La Organización territorial del Estado en la Constitución: Principios generales. La Administración Local. Las Comunidades Autónomas: los Estatutos de Autonomía.
3. La Comunidad de Madrid: Competencias. Organización institucional: la Asamblea de Madrid, el Presidente, el Gobierno.
4. El Municipio: Competencias. La organización de los municipios de régimen común. La organización de los municipios de gran población.
5. La organización política y administrativa del Ayuntamiento de Madrid (I): el Gobierno municipal. El Pleno. El Alcalde. Los Tenientes de Alcalde. La Junta de Gobierno.
6. La organización política y administrativa del Ayuntamiento de Madrid (II): Administración Pública. La Intervención General. La Tesorería. El Tribunal Económico-Administrativo Municipal. Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid. La Asesoría Jurídica.
7. Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid (I): las Áreas de Gobierno y su estructura interna. Órganos superiores de las Áreas de Gobierno; Órganos centrales directivos. Número y denominación de las actuales Áreas de Gobierno.
8. Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid (II): Los Distritos: Disposiciones Generales. El Concejal Presidente. Estructura administrativa.
9. El personal al servicio de la Administración Pública según el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre: clases. Adquisición y pérdida de la condición de funcionario. Situaciones administrativas. Derechos de los empleados públicos. Derecho a la carrera profesional y a la promoción interna. La evaluación del desempeño. Derechos retributivos. Derechos a la jornada de trabajo, permisos y vacaciones. Régimen disciplinario.
10. Derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Derecho de acceso a archivos y registros públicos. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: objeto y ámbito subjetivo de aplicación.
11. El Consejo de transparencia y buen gobierno: Funciones. Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, de 27 de julio de 2016: objeto, ámbito de aplicación y principios generales. 11.- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: el procedimiento administrativo: concepto, naturaleza y principios generales. Fases del procedimiento. Los recursos administrativos: Concepto y clases.
12. Contratos del Sector Público: principios comunes. Requisitos necesarios para la celebración de los contratos. Perfección, formalización y extinción de los contratos. Actuaciones administrativas. Formas de adjudicación de los contratos. Tipos de contratos: contratos administrativos y contratos privados.

13. Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales: ingresos de derecho público e ingresos de derecho privado. Especial referencia a las tasas. Contribuciones especiales y precios públicos. Impuestos municipales: concepto y clasificación.
14. Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales: delegados de prevención. Comités de seguridad y salud. Especial referencia a la prevención de riesgos laborales del Acuerdo Convenio en vigor sobre condiciones de trabajo comunes al personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos. Representación de los empleados públicos.
15. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: objeto y ámbito de la ley. El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación. El Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos: ámbito municipal; principios rectores; estructura del Plan de Igualdad.

## **GRUPO II (56 temas)**

1. La defensa de los consumidores y usuarios en el Derecho Español: La protección de los consumidores y usuarios en la Constitución Española. Régimen Legal: el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
2. La Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
3. El Reglamento de desarrollo de la Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
4. Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid.
5. La protección de los consumidores en la Unión Europea. Organismos competentes. Políticas de protección en materia de consumo de la Unión Europea. Incidencia de la normativa europea en el ordenamiento jurídico español. Dirección General de Consumo del Ministerio competente: estructura y funciones. Estructuras organizativas de coordinación interterritorial.
6. Organismos de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de protección de los consumidores. Estructura y funciones. Competencias de las Corporaciones Locales en defensa de los consumidores. Competencias de las Áreas de Gobierno y de los Distritos en materia de consumo.
7. La Oficina Municipal de Información al Consumidor: fundamento legal. Evolución histórica. Estructura organizativa del Ayuntamiento de Madrid: la OMIC del Área de Gobierno de Economía Innovación y Empleo y las sedes de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de los Distritos. Competencias.
8. La atención al ciudadano en la Oficina Municipal de Información al Consumidor en el Ayuntamiento de Madrid: información, recepción, tramitación de denuncias, quejas y reclamaciones, diferencias en su tramitación. Mediación y Conciliación. Instrucción relativa a la coordinación de funcionamiento de la Oficina Municipal de información al Consumidor de la ciudad de Madrid. Carta de Servicios de la OMIC.
9. Hojas de reclamaciones: Regulación legal. Diferencias en la tramitación administrativa, por razón de los distintos ámbitos sectoriales. El sistema unificado de reclamaciones en la Comunidad de Madrid.
10. Vías de solución de conflictos por los organismos encargados de la protección de los consumidores y usuarios: especial referencia a la resolución alternativa de conflictos. Sistema arbitral de consumo. Procedimiento arbitral. Juntas y colegios arbitrales. Los laudos y su valor legal. Normativa legal aplicable.

11. La protección de los consumidores a través de los procedimientos judiciales. El beneficio de la justicia gratuita. Las acciones de defensa de los intereses colectivos de los consumidores.
12. Las asociaciones de consumidores y usuarios. Papel de las Administraciones en el fomento y control de las asociaciones de consumidores y usuarios. El Registro de Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid. El Consejo Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid: naturaleza, órganos, composición y funciones.
13. Las asociaciones empresariales y la protección de los consumidores: los códigos de buenas prácticas. Relaciones con las Administraciones Públicas. Los distintivos de calidad.
14. La formación a los consumidores. La educación del consumidor en la escuela. Especial referencia a la política de formación de los consumidores en la Unión Europea, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid.
15. La inspección de consumo. Funciones y atribuciones. Ámbito de actuación. El carácter de autoridad de los inspectores. Normativa aplicable. Las actas de inspección. Requisitos y características. Valor legal. Obligaciones de los inspeccionados. Otros mecanismos de control.
16. La toma de muestras en la inspección de consumo: Reglamentarias e indicativas. Técnicas de muestreo. Normativa reguladora.
17. Medidas provisionales: objeto y marco de actuación. Procedimiento de adopción de medidas provisionales: acuerdo de inicio, propuesta de resolución y resolución. Multa coercitiva.
18. La protección de la salud y seguridad de las personas y bienes. Real Decreto sobre la seguridad general de los productos. Red de alerta de productos industriales. Responsabilidad de los sujetos intervinientes en el proceso de producción y comercialización. Retirada de mercancías. Diferencia entre productos provenientes de la Unión Europea y de terceros países. El mercado CE.
19. Infracciones y sanciones en materia de protección de la salud y defensa de los derechos de los consumidores. Tipos. Calificación de las infracciones. Responsables de las infracciones.
20. El procedimiento sancionador en los expedientes de consumo. Sanciones. Graduación de las sanciones. Principio de proporcionalidad. Instrucción sobre Régimen sancionador de consumo del Ayuntamiento de Madrid. Régimen competencial.
21. Recursos administrativos y contencioso-administrativos en el procedimiento sancionador. Vías judiciales de protección a los consumidores, concordancias y diferencias entre los órdenes jurisdiccionales civil, penal y administrativo.
22. Sistemas de gestión de la calidad. La certificación y acreditación. Normas relacionadas con la calidad. Norma UNE-EN ISO 9001:2015.
23. Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas: Regulación legal. La libertad contractual y sus límites en el marco jurídico vigente.
24. El régimen regulador de las garantías de los productos de consumo. Especial referencia a los bienes de naturaleza duradera. El derecho de los consumidores a la reparación por daños y perjuicios. La responsabilidad civil por productos defectuosos. Normativa aplicable.
25. Ley de competencia desleal. Régimen jurídico de la publicidad. Acciones de cesación y rectificación de la publicidad ilícita. Autocontrol de la publicidad
26. Limitaciones a la publicidad, promoción, venta, suministro y consumo de bebidas alcohólicas y tabaco en la Comunidad de Madrid en la Ley sobre drogodependencias y otros trastornos adictivos. Administraciones competentes.
27. Sistemas de pago y su relación con los actos de compra de los consumidores: Problemática. Tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago.

- Limitaciones. Indicación de precios de bienes y servicios. Normativa de aplicación.
28. Ley de Crédito al Consumo. Ley de venta a plazos de bienes muebles
  29. Mercados de Distrito. Centros Comerciales de Barrio. Galerías de alimentación. Comercio agrupado. Normativa reguladora. Mercadillos y venta ambulante. Canales de Distribución y Canales alternativos. Legislación.
  30. Ordenación del comercio interior. Regulación: Normativa estatal y de la Comunidad de Madrid. Actividades de promoción de ventas: ventas en rebajas, ventas en promoción, saldos, liquidación y ventas con obsequio. Venta automática. Venta en pública subasta. Ventas domiciliarias. El régimen de franquicia.
  31. Los contratos a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles. Régimen jurídico. Los servicios de la sociedad de la información. Comercio electrónico y plataformas digitales y su regulación. Otras modalidades de contratación: telefónica o electrónica.
  32. Norma general de Etiquetado de Productos Alimenticios. Normalización de productos alimentarios: Frutas, verduras, carnes y pescados. Los productos ecológicos. Normativa europea, estatal y de la Comunidad de Madrid. Distintivos de productos ecológicos. Etiquetado de comercio justo.
  33. Norma general de Etiquetado de Productos Industriales. Etiquetado energético. Etiquetado de comercio justo. Normativa aplicable.
  34. Normativa reguladora del etiquetado informativo en Textil, calzado y confección en piel.
  35. Los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos. Normativa reguladora. Establecimientos de arreglo de ropa.
  36. Productos de consumo afectados por las directivas de nuevo enfoque. Seguridad y etiquetado en juguetes. Responsabilidad de los distintos sujetos intervinientes en el proceso de producción y comercialización del producto.
  37. La información al consumidor en la compraventa de viviendas. La Ley 1/2012, de 26 de marzo, para la protección de los derechos de los consumidores mediante el fomento de la transparencia en la contratación hipotecaria en la Comunidad de Madrid. El Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compra-venta y arrendamiento de viviendas. La percepción de cantidades anticipadas durante la construcción y venta de viviendas. Las agencias inmobiliarias. Real Decreto-ley 7/2019 de 1 de marzo del 2019, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler.
  38. Normativa reguladora de la edificación. Repercusión en la protección de los consumidores.
  39. La compraventa de vehículos, con especial referencia a los automóviles usados en la Comunidad de Madrid. Normativa reguladora. Los aparcamientos de vehículos. Normativa reguladora.
  40. Talleres de reparación de vehículos automóviles, sus equipos y componentes: Presupuestos, piezas, facturas, garantías y reclamaciones. Normativa vigente en materia de consumo. El servicio de grúas de vehículos automóviles. Normativa reguladora.
  41. Reparación de aparatos de uso doméstico: Ámbito de aplicación, presupuestos, piezas, facturas, garantías y reclamaciones. Normativa en vigor. La prestación de servicios a domicilio. Normativa legal.
  42. El transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, avión y marítimo: Normativa aplicable en materia de protección al consumidor. Derechos de los usuarios. Administraciones competentes. El transporte público en la Comunidad de Madrid: el Consorcio Regional de Transportes. Tramitación de las reclamaciones

- de los usuarios. El transporte de mercancías. Normativa reguladora. Las Juntas Arbitrales de Transporte.
43. La protección de los derechos del consumidor en los servicios de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público.
  44. Servicios docentes: enseñanza reglada y no reglada. Normativa en vigor. Administraciones competentes.
  45. Servicios sanitarios: Sanidad pública y privada. Normativa básica estatal y de la Comunidad de Madrid en vigor relativa a los derechos de los pacientes y usuarios. Administraciones competentes. Servicios socio-sanitarios: Centros y servicios. Normativa de la Comunidad de Madrid en vigor relativa a los derechos de los pacientes y usuarios. Administraciones competentes.
  46. La protección al consumidor en los servicios de estética. Peluquerías, institutos de belleza. Piercing y tatuaje. Bronceado. Normativa.
  47. Agencias de viajes y viajes combinados. Normas reguladoras. Administraciones competentes.
  48. Autoescuelas: normativa reguladora. Locutorios: normativa reguladora.
  49. Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas, Establecimientos, Locales e instalaciones.
  50. Establecimientos de alojamiento turístico: hoteles, campamentos, hostales, y viviendas turísticas. Naturaleza y clasificación. Principales normas reguladoras en relación con los derechos de los consumidores. Establecimientos turísticos de restauración: Normativa vigente para protección de los consumidores y usuarios. Administraciones competentes.
  51. Las entidades financieras, de crédito y aseguradoras. Administraciones competentes. Estructura y competencias de la oficina de reclamaciones del Banco de España y Dirección General de seguros. La Comisión Nacional del Mercado de Valores.
  52. Las entidades no financieras de préstamo, crédito o reunificación de deuda. Normativa reguladora. Administraciones competentes. Registro de entidades.
  53. El suministro de agua en la Comunidad de Madrid. Sistema de tramitación de las reclamaciones por el Canal de Isabel II. Administraciones competentes.
  54. El servicio telefónico: Sistema de contratación y tarificación de los servicios de telefonía básica, móvil e internet. Especial referencia a la Secretaría de Estado para el Avance Digital SEAD.
  55. El suministro doméstico de gas por lo que se refiere a los derechos de los consumidores y usuarios: gas canalizado y gas licuado del petróleo (GLP). Contratación. Administraciones competentes en el control de las empresas distribuidoras y comercializadoras. Especial referencia a las revisiones e inspección de instalaciones domésticas.
  56. El suministro eléctrico por lo que se refiere a los derechos de los consumidores y usuarios. Contratación. Administraciones competentes en el control de las empresas distribuidoras y comercializadoras.