

## ANEXO I

### **PROGRAMA CORRESPONDIENTE A LAS PRUEBAS SELECTIVAS DE PROMOCIÓN INTERNA PARA INGRESO EN EL CUERPO DE TÉCNICOS Y DIPLOMADOS ESPECIALISTAS, ESPECIALIDAD DE CONSUMO, DE ADMINISTRACIÓN ESPECIAL, GRUPO A, SUBGRUPO A2, DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

1. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (I): Título Preliminar y Títulos I a III.
2. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (II): Títulos IV a VI.
3. La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno: funciones. Especial referencia a la Comunidad de Madrid y a su Portal de Transparencia.
4. El Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Delimitación de los tipos contractuales. Contratos administrativos y contratos privados.
5. El Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. Personal al servicio de las Administraciones Públicas. Adquisición y pérdida de la condición de funcionario. Derechos, deberes e incompatibilidades. Situaciones administrativas. Régimen disciplinario. Especial referencia a la Ley de la Función Pública de la Comunidad de Madrid.
6. Hacienda Pública: Normativa básica. La Ley Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid: Estructura y principios generales. Los presupuestos de la Comunidad de Madrid. El ciclo presupuestario.
7. El modelo económico y social establecido en la Constitución española: La protección de los consumidores y usuarios en la Constitución española.
8. La defensa de los consumidores y usuarios en el Derecho Español. Régimen Legal: el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
9. La Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
10. El Reglamento de desarrollo de la Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
11. Estructura y funciones de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición. Otras áreas de la Administración Central con funciones de tutela de los intereses de los consumidores. Estructuras organizativas de coordinación interterritorial.
12. Organismos de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de protección de los consumidores. Estructura y funciones. Especial referencia al Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid. Competencias de las Corporaciones Locales en defensa de los consumidores. Ordenanzas municipales en materia de consumo.
13. 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.
14. Información como derecho básico de los consumidores. Los servicios de información al consumidor: públicos y privados. Competencias de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales en materia de información al consumidor, con especial referencia a la Comunidad de Madrid. Indicación de precios en bienes y servicios. Normativa aplicable en vigor.
17. 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.
15. 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.
16. 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 y difusos de los consumidores.
18. Las asociaciones de consumidores y usuarios, con especial referencia a la Comunidad de Madrid. 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. Las asociaciones empresariales y la protección de los consumidores: los códigos de buenas prácticas.

19. 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.
20. La inspección de consumo. Funciones y atribuciones. El carácter de autoridad de los inspectores. Normativa aplicable. Las actas de inspección. Requisitos y características. Valor legal.
21. La toma de muestras en la inspección de consumo: Reglamentarias e indicativas. Técnicas de muestreo. Muestras de alimentos y productos industriales.
22. La protección de la salud y seguridad de las personas y bienes. Normativa para garantizar la seguridad general de productos. Red de alerta de productos industriales.
23. Las medidas provisionales y cautelares en materia de consumo. Expedientes de retirada de mercancías.
24. El procedimiento sancionador en los expedientes de consumo en la Comunidad de Madrid: fases del procedimiento. Infracciones, sanciones y su posible reducción.
25. 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.
26. Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas: Regulación legal. La libertad contractual y sus límites en el marco jurídico vigente.
27. 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.
28. La responsabilidad civil por productos defectuosos. Normativa aplicable.
29. Prácticas restrictivas de la competencia y competencia desleal. Especial referencia a la venta con pérdidas en el sector comercial. Incidencia sobre los consumidores.
30. 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.
31. Régimen jurídico de la publicidad. Acciones de cesación y rectificación de la publicidad ilícita.
32. Sistemas de pago y su relación con los actos de compra de los consumidores: Problemática. Tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago.
33. El Crédito al Consumo. Normativa reguladora.
34. Ordenación del comercio interior. Regulación: Normativa estatal y de la Comunidad de Madrid. Especial referencia a la Ley de Dinamización de la Actividad Comercial en la Comunidad de Madrid.
35. Oferta comercial, precios y adquisiciones de los comerciantes. 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.
36. Los contratos a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles. La venta ambulante o no sedentaria. Régimen jurídico. El Registro General de Comerciantes Ambulantes de la Comunidad de Madrid. Características de la venta on-line.
37. Los servicios de la sociedad de la información. Especial referencia al comercio electrónico y su regulación. Otras modalidades de contratación: telefónica o electrónica.
38. Legislación alimentaria: Código alimentario, reglamentaciones técnico-sanitarias y normas de Calidad. Reglamentación técnico-sanitaria del comercio minorista. Seguridad alimentaria. Contaminaciones bióticas y abióticas. Aditivos: Regulación legal. Control oficial de productos alimenticios. Controles en fabricación, distribución y comercialización. Conservación de alimentos. Duración y marcado de fechas.
39. Norma general de Etiquetado de Productos Alimenticios. Etiquetado nutricional. Normalización de productos alimentarios: Frutas, verduras, carnes y pescados.
40. Los productos ecológicos. Normativa europea, estatal y de la Comunidad de Madrid. Distintivos de productos ecológicos.
41. Norma general de Etiquetado de Productos Industriales. Eficiencia energética y ecodiseño. Análisis de la aplicabilidad de las normas UNE y EN y normativa de seguridad de los productos.
42. 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.
43. Textil, calzado y confección en piel. Normativa reguladora del etiquetado informativo. Régimen regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.

44. 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.

45. Normativa reguladora de la edificación. Repercusión en la protección de los consumidores.

46. Regulación legal de los derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico.

47. La compraventa de vehículos, con especial referencia a los automóviles usados en la Comunidad de Madrid. Normativa reguladora. 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 en la Comunidad de Madrid. Los aparcamientos de vehículos. Normativa reguladora.

48. 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.

49. 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, con especial referencia a la Comunidad de Madrid.

50. La protección de los derechos del consumidor en los servicios de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público.

51. Servicios docentes: enseñanza reglada y no reglada. Normativa en vigor. Administraciones competentes.

52. 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.

53. Los centros de bronceado, tatuaje y anillado (piercing). Normativa reguladora. Administraciones competentes.

54. Agencias de viajes y viajes combinados. Normas reguladoras. Administraciones competentes. Los guías oficiales de turismo de la Comunidad de Madrid.

55. Establecimientos de alojamiento turístico: hoteles, hostales, campamentos, hostels, y viviendas turísticas. Naturaleza y clasificación. Principales normas reguladoras en relación con los derechos de los consumidores. Administraciones competentes. Establecimientos turísticos de restauración y comedores colectivos: Normativa vigente para protección de los consumidores y usuarios. Administraciones competentes.

56. Las entidades financieras y de crédito. Administraciones competentes. Estructura y competencias de la oficina de reclamaciones del Banco de España. La Comisión Nacional del Mercado de Valores.

57. Las entidades no financieras de préstamo, crédito o reunificación de deuda. Normativa reguladora. Administraciones competentes. Registro de entidades.

58. Los seguros y los consumidores. Sistemas de tramitación de reclamaciones. Administraciones competentes.

59. El suministro de agua en la Comunidad de Madrid. Sistema de tramitación de las reclamaciones por el Canal de Isabel II. Administraciones competentes.

60. 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 la Sociedad de la Información y la Agenda Digital. 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 suministradoras. Especial referencia a las revisiones e inspección de instalaciones domésticas. 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 suministradoras.

## ANEXO II

### **BASE 7.1.1.1, TERCER PÁRRAFO, DE LA ORDEN DE CONVOCATORIA DE LAS PRUEBAS SELECTIVAS DE PROMOCIÓN INTERNA PARA EL INGRESO EN EL CUERPO DE TÉCNICOS Y DIPLOMADOS ESPECIALISTAS, ESPECIALIDAD DE CONSUMO, DE ADMINISTRACIÓN ESPECIAL, GRUPO A, SUBGRUPO A2, DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

1. El Estatuto de Autonomía: Estructura y contenido. Las competencias de la Comunidad de Madrid: Potestad legislativa, potestad reglamentaria y función ejecutiva.
2. La Asamblea Legislativa: Composición, funciones y potestades. La Presidencia de la Comunidad y el Gobierno: Funciones y potestades, composición, designación y remoción.
3. La Administración Autonómica: Organización y estructura básica. Las Consejerías, Organismos Autónomos y Entes que integran la misma.