

## ANEXO

# **PROGRAMA CORRESPONDIENTE A LAS PRUEBAS SELECTIVAS DEL PROCESO EXTRAORDINARIO DE ESTABILIZACIÓN DE EMPLEO TEMPORAL DEL PERSONAL FUNCIONARIO PARA EL INGRESO EN EL CUERPO TÉCNICOS Y DIPLOMADOS ESPECIALISTAS, ESPECIALIDAD DE CONSUMO, DE ADMINISTRACIÓN ESPECIAL, GRUPO A, SUBGRUPO A2, DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

### **Temario general**

1. Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid: Estructura y contenido. Las competencias de la Comunidad de Madrid. La Asamblea, el Presidente y el Gobierno.
2. La Administración Autonómica: Organización y estructura básica. Las Consejerías, Organismos Autónomos y Entes que integran la misma.
3. Derechos y deberes de los empleados públicos. Código de conducta. Régimen disciplinario. Régimen de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
4. El principio de igualdad entre mujeres y hombres. La tutela contra la discriminación. El marco normativo para la promoción de la igualdad de género y para la protección

integral contra la violencia de género, la LGTBIfobia y la discriminación por razón de orientación e identidad sexual. Especial referencia a la Comunidad de Madrid.

### **Temario específico**

5. La protección de los consumidores y usuarios en la Constitución Española. Distribución de competencias en materia de consumo. Protección de los consumidores en la Unión Europea.

6. Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. La Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid y normativa de desarrollo.

7. Organismos de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de protección de los consumidores. Especial referencia al Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid. Competencias de las Corporaciones Locales en defensa de los consumidores.

8. 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.

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 Mediación y Conciliación. Sistema arbitral de consumo. Procedimiento arbitral. Juntas y colegios arbitrales. Normativa legal aplicable.

11. Vías judiciales de protección a los consumidores, concordancias y diferencias entre los órdenes jurisdiccionales civil, penal y administrativo.

12. 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.

13. La inspección de consumo en la Comunidad de Madrid: ámbito de actuación. El personal inspector: funciones y atribuciones. Toma de muestras y técnicas de muestreo.

14. La protección de la salud y seguridad de las personas y bienes. Normativa para garantizar la seguridad general de productos.

15. El procedimiento sancionador en los expedientes de consumo en la Comunidad de Madrid: sanciones, graduación, competencia sancionadora, prescripción y caducidad. Fases del procedimiento sancionador: iniciación, ordenación, instrucción y resolución. Recursos administrativos y contencioso-administrativos en el procedimiento sancionador.

16. Contrato, cláusulas abusivas y garantías: regulación y condiciones generales de la contratación. Garantías en relación con los bienes de naturaleza duradera y en la prestación de servicios y servicio postventa.

17. Limitaciones a la publicidad, promoción, venta, suministro y consumo de bebidas alcohólicas y tabaco en la Comunidad de Madrid. Administraciones competentes.

18. Sistemas de pago y su relación con los actos de compra de los consumidores: problemática, tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago.

19. 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.

20. Los servicios de la sociedad de la información. Especial referencia al comercio electrónico y su regulación. Otras modalidades de contratación: contratación a distancia.

21. Legislación alimentaria: Código alimentario, reglamentaciones técnico-sanitarias y normas de Calidad. Reglamentación técnico-sanitaria del comercio minorista.

22. Seguridad alimentaria. Contaminaciones bióticas y abióticas. Aditivos: Regulación legal. Controles en fabricación, distribución y comercialización. Conservación de alimentos. Duración y marcado de fechas.

23. Norma general de Etiquetado de Productos Alimenticios. Etiquetado nutricional. Normalización de productos alimentarios: Frutas, verduras, carnes y pescados.

24. Norma general de Etiquetado de Productos Industriales. Normalización, homologación y certificación. Análisis de la aplicabilidad de las normas UNE y EN. Organismos competentes.

25. Productos de consumo afectados por las directivas de nuevo enfoque: juguetes y otros productos industriales destinados a la infancia. Seguridad y etiquetado.

26. Productos químicos y sustancias nocivas, irritantes y tóxicas: normativa reguladora, etiquetado e información obligatoria.
27. Talleres de reparación de vehículos automóviles: presupuestos, piezas, facturas, garantías y reclamaciones. Normativa vigente en materia de consumo.
28. 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.
29. El transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, avión y marítimo: normativa aplicable en materia de protección al consumidor. Derechos de los usuarios. Administraciones competentes.
30. El transporte público en la Comunidad de Madrid: el Consorcio Regional de Transportes. Tramitación de las reclamaciones de los usuarios.
31. El transporte de mercancías. Normativa reguladora. Las Juntas Arbitrales de Transporte, con especial referencia a la Comunidad de Madrid.
32. La protección de los derechos del consumidor en los servicios de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público.
33. 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.
34. 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.
35. Agencias de viajes y viajes combinados: normas reguladoras, administraciones competentes y sistema de tramitación de reclamaciones.
36. La ley de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid: inspección de turismo y disciplina turística.
37. Establecimientos hoteleros, campamentos, hosterías y alojamientos de turismo rural. Apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico.
38. Cafeterías, restaurantes y comedores colectivos. Normativa vigente para protección de los consumidores y usuarios. Administraciones competentes.
39. Los seguros y los consumidores. Sistemas de tramitación de reclamaciones. Administraciones competentes.
40. El servicio telefónico: Sistema de contratación y tarificación de los servicios de telefonía básica, móvil e internet. Sistema de tramitación de las reclamaciones. Administraciones competentes.