

PCJATI LCA

Albacete, 21 de noviembre de 2022

SEGUNDO EJERCICIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN CONVOCADO PARA CONFECCIONAR UNA LISTA DE ESPERA DE ADMINISTRATIVO/A DEL CONSORCIO PROVINCIAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

PRIMER SUPUESTO

Un/a usuario/a final acude a la Oficina del Consorcio del Servicio de Atención Ciudadana exponiendo que ha adquirido un electrodoméstico nuevo en un establecimiento físico, transcurridos tres días ha vuelto al establecimiento solicitando se le dé una solución ya que el electrodoméstico no funciona correctamente. El encargado de dicho establecimiento no quiere atender su reclamación. De las siguientes cuestiones, señale la correcta:

1. ¿Qué plazo de garantía legal tiene este tipo de producto?
 - a) Dos años.
 - b) Tres años.
 - c) Seis meses.
 - d) Un año.

2. El establecimiento ¿tiene obligación de entregar hojas de reclamaciones si las solicita el cliente?
 - a) Sí.
 - b) No.
 - c) Sólo si el cliente las solicita con 10 días de antelación.
 - d) Sólo si el producto adquirido tiene un precio superior a 500 €.

3. ¿Qué plazo tiene el reclamante para presentar la hoja de reclamación ante la administración competente en materia de consumo?
 - a) 30 días.
 - b) 15 días.
 - c) 10 días.
 - d) No hay plazo.

4. Salvo prueba en contrario, en nuestro supuesto, las faltas de conformidad se presumen ya existentes en el producto, durante :
 - a) En cualquier caso cinco años con posterioridad a la entrega del bien.
 - b) Los tres años siguientes a la entrega del bien.
 - c) El primer año desde la fecha de compra.
 - d) Los dos años siguientes a la entrega del bien.

SEGUNDO SUPUESTO

Una persona acude a una Oficina del Consorcio Provincial de Servicios de Atención Ciudadana para solicitar el bono social eléctrico. De las siguientes cuestiones, señale la respuesta correcta:

1. ¿Cuál de los siguientes requisitos es necesario para poder solicitarlo?

- a) No es necesario ningún requisito.
- b) Tiene que ser mayor de 80 años.
- c) Tiene que ser vulnerable severo para poder solicitarlo.
- d) Tiene que solicitarlo el titular del punto de suministro.

2. Si la persona solicitante tiene tres hijos menores de edad y es familia numerosa....

- a) No puede solicitar el bono social eléctrico.
- b) Puede solicitarlo sólo si aporta declaración de la renta.
- c) Sí puede solicitarlo, presentando carné de familia numerosa.
- d) No puede solicitarlo porque no es consumidor/a vulnerable severo/a.

3. ¿Qué documentación tiene que aportar la persona usuaria para solicitar el bono social eléctrico?

- a) Sólo DNI.
- b) Sólo carné de familia numerosa.
- c) Sólo certificado de circunstancias especiales.
- d) Tendría que aportar certificado de empadronamiento, entre otros documentos.

4. La persona solicitante, además de tener tres hijos, tiene reconocida una discapacidad superior al 33 %:

- a) La discapacidad no influye para nada a la hora de solicitar el bono social eléctrico.
- b) Para tener en cuenta la discapacidad en la solicitud, ésta tiene que ser superior al 80 por ciento.
- c) Para poder tener en cuenta la discapacidad, la persona usuaria tiene que presentar certificado de circunstancias especiales u otro documento acreditativo emitido por el organismo competente.
- d) Si es familia numerosa no puede presentar también certificado de circunstancias especiales en la solicitud, ya que una circunstancia invalida a la otra.

TERCER SUPUESTO

Una persona quiere presentar una reclamación ante el Consorcio Provincial de Servicios de Atención Ciudadana.

1. ¿Quién puede presentar reclamación de consumo?

- a) Usuario/a final incluido/a en el ámbito territorial del Consorcio.
- b) Un empresario contra otro empresario.
- c) Un particular que ha comprado a otro particular.
- d) Cualquier persona que resida en cualquier municipio de Castilla-La Mancha.

2. La forma de presentar la reclamación puede ser:

- a) Exclusivamente vía presencial en cualquier oficina del Consorcio Provincial de Servicios de Atención Ciudadana.
- b) Exclusivamente por vía telemática.
- c) A través de la Sede Electrónica del Consorcio y vía presencial en las Oficinas municipales integradas en el Consorcio.
- d) Sólo vía telefónica.

3. En el caso de que el usuario presente reclamación por sede electrónica y no disponga de certificado digital:

- a) Se desestimarán automáticamente su reclamación.
- b) Podrá firmarla biométricamente acudiendo a cualquier registro incorporado a la plataforma SEDIPUALBA.
- c) Lo podrá confirmar identificándose telefónicamente.
- d) Obligatoria se le exigirá el certificado digital.

4. Si se tratara de una reclamación en la que solicita indemnización por daños y perjuicios provocados por una negligencia médica:

- a) Sólo se podría presentar la reclamación vía presencial en las oficinas del Consorcio Provincial de Servicios de Atención Ciudadana.
- b) No es competencia del Consorcio.
- c) Sólo se puede presentar vía telemática.
- d) Para reclamar tendría que presentar un parte de lesiones.