

MODELO B

SUPUESTO PRÁCTICO Nº 1 DEL TERCER EJERCICIO DE LAS PRUEBAS SELECTIVAS PARA EL INGRESO EN EL CUERPO DE TÉCNICOS SUPERIORES ESPECIALISTAS, ESPECIALIDAD DE CONSUMO, DE ADMINISTRACIÓN ESPECIAL, GRUPO A, SUBGRUPO A1, DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

(ORDEN 2718/2024, de 24 de octubre, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.)

En noviembre de 2025, Dña. María Rodríguez adquiere un robot de cocina multifunción modelo ChefPro XZ-500, por importe de 3.200 euros, en un establecimiento minorista situado en Torrejón de Ardoz (Comunidad de Madrid).

En el momento de la compra solicita factura a nombre de su despacho profesional, figurando en la misma los datos fiscales de una Comunidad de Bienes, si bien la compradora manifiesta expresamente al vendedor que el producto está destinado a uso doméstico particular.

El producto ha sido fabricado por la empresa alemana KüchenTech GmbH y distribuido en España por Electro Distribuciones Ibérica S.L.

A los dos meses de uso, el aparato presenta un fallo grave de funcionamiento, produciéndose un cortocircuito interno durante su utilización, con emisión de humo y olor a quemado, provocando el salto del sistema eléctrico de la vivienda. No se producen daños personales ni daños en otros electrodomésticos.

El uso del producto se ha realizado conforme a las instrucciones del fabricante y el mismo cuenta con marcado CE.

Dña. María acude al establecimiento donde adquirió el producto solicitando su reparación o sustitución en garantía, negándose el vendedor a atender su reclamación alegando que:

- a. El producto figura como de uso profesional en su etiquetado.
- b. La factura está emitida a nombre de una Comunidad de Bienes.
- c. Debe dirigirse directamente al fabricante.
- d. El fallo podría deberse a una incidencia en la instalación eléctrica de la vivienda.

Posteriormente, Dña. María presenta reclamación/denuncia ante la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, solicitando asimismo la tramitación de un procedimiento de arbitraje de consumo una vez que comprueba que la empresa está adherida a arbitraje.

Todo este calvario, ha supuesto a Dña. María una situación de estrés severo con una afección dental, por lo que tuvo que acudir a una clínica odontológica para recibir un tratamiento. Sin embargo, después de recibir las primeras sesiones, la *Clínica Dental "Sonrisa Salud"* – con sucursales en varios grandes municipios de la Comunidad de Madrid– cesa súbitamente su actividad sin previo aviso y cierra todos los canales de atención a sus pacientes. Ella había contratado un crédito al consumo para abonar las sesiones y ahora se encuentra perdida sin saber que hacer.

CUESTIONES

- 1.- Régimen aplicable a la adquisición del producto y derechos de la persona consumidora.
- 2.- Régimen de garantía y falta de conformidad del producto.
- 3.- Responsabilidad del productor, distribuidor y vendedor. Seguridad del producto
- 4.- Actuaciones administrativas e inspección de consumo: actuaciones de la inspección de consumo ante un posible producto con riesgo, incluyendo, en su caso, la toma de muestras y su procedimiento. Si el producto atenta contra la seguridad de los consumidores, normativa aplicable y procedimiento a seguir.
- 5.- Si, como consecuencia de las actuaciones inspectoras, se apreciaran infracciones de seguridad que dieran lugar a un procedimiento sancionador, explicar los diferentes documentos necesarios durante el procedimiento sancionador y sus fases, teniendo en cuenta que la empresa presenta alegaciones en todas sus fases. Procedimiento que se debe seguir con los plazos establecidos. Posibles recursos.
- 6.- Rellenar una solicitud de arbitraje que sea válida, teniendo en cuenta que el establecimiento se encuentra adherido al sistema arbitral de consumo, para ser decidido en derecho. Indique ante que organismo puede interponer la solicitud de arbitraje y que órgano es competente para tramitar la solicitud. Tipo de órgano arbitral. Procedimiento a seguir por la junta Arbitral de consumo competente. Redacción de un laudo estimatorio parcial. Indique si la empresa no está de acuerdo con el laudo emitido, las posibilidades que marca la ley. Ejecución del laudo por parte del consumidor.
- 7.- Identifique las problemáticas concretas a las que se enfrenta Dña. María respecto de la desaparición de la clínica en la que se ofrecía el tratamiento dental, e indique, como técnico de la Comunidad de Madrid, que recomendaciones y actuaciones pueden hacer ante cierres como el descrito.

MODELO B

SUPUESTO PRÁCTICO Nº 2 DEL TERCER EJERCICIO DE LAS PRUEBAS SELECTIVAS PARA EL INGRESO EN EL CUERPO DE TÉCNICOS SUPERIORES ESPECIALISTAS, ESPECIALIDAD DE CONSUMO, DE ADMINISTRACIÓN ESPECIAL, GRUPO A, SUBGRUPO A1, DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

(ORDEN 2718/2024, de 24 de octubre, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.)

Dña. Laura Martín, vecina de Alcalá de Henares (Madrid), detecta a mediados de enero de 2026 que su lavadora deja de funcionar correctamente, deteniéndose en mitad del ciclo y mostrando un código de error en el panel digital.

Ante la necesidad de reparar el electrodoméstico con urgencia, accede a internet y localiza una página web denominada “Servicio Técnico Urgente 24h Madrid”, en la que se anuncian servicios de reparación de electrodomésticos a domicilio con mensajes como:



Servicio Técnico Urgente 24h MADRID

LLÁMANOS ¡24 HORAS!
900 123 456
— ATENCIÓN INMEDIATA —

- ✓ Servicio Oficial Multimarca
- ✓ Reparación en el Acto
- ✓ Precios Económicos Garantizados
- ✓ Técnicos Certificados en toda la Comunidad de Madrid

REPARAMOS HOY MISMO SU ELECTRODOMÉSTICO
Rápido y Económico, ¡Garantizado!

SERVICIO RÁPIDO | GARANTÍA PROFESIONAL | ATENCIÓN 24 HORAS

Aviso Legal | Política de Privacidad | Contacto

Pese a que en la web se incluye Aviso Legal/privacidad y Contacto, lo cierto es que no consta la identidad completa del prestador del servicio, ni el domicilio social, ni el NIF ni las condiciones generales de contratación ni las tarifas aplicables

Dña. Laura contacta telefónicamente con el número 900123 456 , siendo atendida por una operadora que le solicita sus datos personales y dirección, indicándole que un técnico acudirá “esa misma tarde”, sin facilitar presupuesto previo ni rango de precios.

A las tres horas se persona en el domicilio un técnico sin identificación visible, quien tras una revisión de aproximadamente 10 minutos indica que la avería se debe a un fallo en la placa electrónica y que procederá a su sustitución.

El técnico solicita a Dña. Laura la firma en un dispositivo electrónico “para autorizar la intervención”, sin entregarle copia del documento ni facilitar presupuesto previo por escrito.

La reparación se realiza en aproximadamente 50 minutos. Finalizado el servicio, el técnico comunica que el importe total asciende a **920 euros**, desglosado verbalmente en:

- Desplazamiento
- Mano de obra urgente
- Sustitución de placa electrónica
- Suplemento por servicio en el mismo día

Dña. Laura manifiesta su disconformidad con el importe, indicando que no se le había informado previamente. El técnico responde que “las condiciones están en la web” y que “es el precio habitual”.

Ante la imposibilidad de utilizar el electrodoméstico y la situación generada, procede al pago mediante tarjeta bancaria.

El técnico abandona el domicilio sin entregar factura, indicando que será remitida por correo electrónico. Al día siguiente, Dña. Laura recibe la factura (ANEXA).

A los cinco días, la lavadora vuelve a presentar el mismo fallo. Dña. Laura intenta contactar nuevamente con el teléfono facilitado, sin obtener respuesta.

Dña. Laura presenta reclamación/denuncia ante la Dirección General de Consumo, aportando:

- Factura recibida
- Extracto bancario del pago
- Capturas de pantalla de la página web
- Registro de llamadas realizadas

Solicita:

- devolución del importe abonado
- actuación inspectora
- depuración de responsabilidades

La Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid ha recibido, en el plazo de un mes, un total de 30 reclamaciones de consumidores relativas a este mismo servicio técnico, en las que se describen hechos sustancialmente similares.

CUESTIONES:

1. Analice jurídicamente y técnicamente los hechos descritos, identificando de forma motivada los posibles incumplimientos administrativos en materia de consumo, diferenciando las relativas a:

- a) información previa y publicidad
- b) contratación del servicio
- c) documentación (presupuesto y factura)
- d) condiciones generales de contratación (factura y web)

2. Determine la normativa aplicable al caso, tanto estatal como autonómica, justificando su aplicación.

3. Proponga la actuación administrativa que proceda, detallando:

- a) actuaciones inspectoras a realizar
- b) incoación y tramitación del procedimiento sancionador

4.- Valorar la relevancia de la existencia de múltiples reclamaciones en un corto periodo de tiempo. Describir las actuaciones de la inspección de consumo en este tipo de servicios

Servicio Técnico Urgente 24 Horas SL.

Mail:

sturgente24hrs@gmail.com

De Lunes a Viernes de 08,30 a 14,00 horas

OPERARIO: 26

ESPECIALISTAS EN
REPARACIÓN DE TODO TIPO DE
MARCAS Y ELECTRODOMÉSTICOS.
LOS MÁS BARATOS DE MADRID

DATOS CLIENTE

Nombre y Apellidos: Laura Martín

D.N.I. / C.I.F.: Teléfono: ,.....

Correo electrónico: ...lauritamartin9800008@gmail.com...

Dirección:

Localidad: ...-ALCALA DE HENARES.....

Conforme Presupuesto	Fecha

FACTURA

*Defecto en la placa base.
Led diodo sustituido por
led de nueva generación.*

Base imponible: € IVA (21%): € A PAGAR: 920,00 €,

PAGADO

Apellido y nombre:

D.N.I. / C.I.F.:



X

El cliente ACEPTA con su firma su plena conformidad con los trabajos ya realizados descritos en el presupuesto y su finalización.

El cliente está conforme con el importe total de la factura. El cliente acepta conforme a la RGPD (Protección de Datos) recibir la factura correspondiente en el correo electrónico y dirección facilitados.

EFFECTIVO

TARJETA

TALÓN

TRANSFERENCIA

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. El cliente declara haber sido informado previamente del precio aproximado del servicio, aceptando expresamente su variación en función de la complejidad técnica de la intervención.
2. La firma del presente documento implica la aceptación íntegra del presupuesto, incluso en aquellos casos en los que no haya sido facilitado por escrito con carácter previo.
3. El cliente autoriza expresamente la intervención inmediata del técnico, renunciando al derecho a solicitar presupuesto previo por escrito en caso de servicios urgentes.
4. Garantía de los servicios
 - a) La empresa garantiza la correcta ejecución de los trabajos realizados conforme a las condiciones habituales del sector.
 - b) En los servicios no urgentes, se establece un plazo de garantía de 6 meses.
 - c) En los servicios urgentes, dadas sus especiales circunstancias, la garantía quedará limitada a la correcta ejecución inmediata del servicio en el momento de la intervención.
 - d) La empresa no se hace responsable de averías derivadas de defectos ocultos del electrodoméstico ni de fallos posteriores relacionados con otros componentes.
 - e) El servicio técnico podrá utilizar piezas nuevas o reacondicionadas equivalentes, garantizando su correcto funcionamiento.
5. Responsabilidad
 - a) La empresa responderá de los daños derivados de una actuación negligente por parte de sus técnicos, de conformidad con la normativa aplicable.
 - b) No obstante, no se hace responsable de los daños que puedan producirse como consecuencia del estado previo de la instalación, del desgaste de los materiales previos o de la necesidad técnica de forzar mecanismos para la apertura.
 - c) La aceptación del servicio implica la conformidad del cliente con la intervención realizada.
 - d) No se admiten reclamaciones transcurridas 24 horas desde la finalización del servicio
6. Precios y formas de pago
 - a) Los precios publicados en la web tienen carácter orientativo, pudiendo variar en función de las características concretas del servicio solicitado.
 - b) El importe total del servicio será comunicado por el técnico en el lugar de la intervención, en función de la complejidad del trabajo a realizar.
 - c) Los servicios realizados fuera del horario habitual podrán llevar asociados suplementos por urgencia, nocturnidad o desplazamiento, que serán aplicados conforme a las condiciones del servicio.
 - d) El pago se realizará a la finalización del servicio mediante los medios habilitados por la empresa.
7. Derecho de desistimiento
 - a) De conformidad con la normativa vigente, en los servicios solicitados con carácter urgente y ejecutados de forma inmediata, el cliente reconoce que la prestación del servicio se inicia antes del transcurso del plazo de desistimiento.
 - b) En estos casos, el cliente acepta expresamente que, una vez ejecutado el servicio, no será posible ejercer el derecho de desistimiento.
8. Atención al cliente
 - a) El cliente podrá dirigir sus consultas, incidencias o reclamaciones a través de los canales de contacto indicados en la página web.
9. Jurisdicción y legislación aplicable
 - a) Las presentes condiciones se regirán por la legislación española.
 - b) Para la resolución de cualquier controversia, las partes se someten a los juzgados y tribunales del domicilio de la empresa.