



SUPUESTO PRÁCTICO Nº 96

MATERIA:

- ❖ **Policía administrativa:** Comercio interior, Hojas de quejas y reclamaciones, Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios.
- ❖ **Menores:** Protocolo de actuación policial con menores.
- ❖ **Penal:** Delitos contra la libertad e indemnidad sexuales.

INSTRUCCIONES:

- ✓ Tiempo de realización del **examen 1 hora y 30 minutos**.
- ✓ Indique en la primera hoja su **nombre, apellidos y el número de supuesto**.

SUPUESTO A

Siendo las 16:00 horas del día 4 de mayo de 2020¹, encontrándose usted de servicio junto a su compañero como Policía Local en un municipio de Andalucía uniformado para ello y con vehículo policial son requeridos por Centro de Control y Transmisiones pues al parecer niegan una hoja de quejas y reclamaciones a un cliente en un almacén. Personados en el lugar se comprueba y así se constata en la Licencia que presenta, que ejerce la actividad comercial mayorista, permitiendo solo la compra a aquellos que acrediten ser titulares de establecimientos destinados al comercio minorista. Preguntado el motivo de la solicitud de la hoja de quejas y reclamaciones el requirente manifiesta que es debido a que en una zona del almacén donde se ubican máquinas expendedoras automáticas, se ofertan entre otros géneros, productos pornográficos, que su hijo de 11 años los ha podido ver y desea poner una queja. Los agentes constatan los hechos, comprobando que en la máquina expendedora indica que las posibles reclamaciones serán atendidas en el comercio en las que se encuentran instaladas, manifestando el responsable que carece de las mismas. Asimismo, observan que en dicha zona también hay mesas y sillas en las que se sirven comidas y bebidas elaboradas en el propio establecimiento. Requerida la documentación carece de medio de intervención y de seguro de responsabilidad civil alegando que se encuentra amparada por la Licencia y seguro que posee por la actividad comercial. Asimismo, los agentes no pueden comprobar el horario de apertura y cierre del almacén pues no hay expuestos carteles de horario en ningún lugar del referido establecimiento.

CUESTIONES

1. Enumere la legislación específica aplicable para la resolución del supuesto planteado.
2. Defina ventas automáticas y enumera la información que debe aparecer en la máquina de venta automática.
3. Describa las infracciones que denunciarías como agente actuante, mencionando ley y artículo infringido, hecho denunciado, calificación, sanción, responsable y órgano competente sancionador.
4. Enumere los establecimientos con libertad horaria según la legislación vigente en comercio interior.
5. Actuación policial.
6. Justifique si el comercio mayorista está obligado a disponer de hojas de quejas y reclamaciones cuando la venta se realice a minoristas.

¹ Para la realización del examen no se tendrá en cuenta el estado de alarma decretado.

SUPUESTO B

7. Califique los siguientes hechos, indicando ley y artículo infringido, calificación, sanción, responsable, órgano competente sancionador.

- a) Personados en una entidad financiera requeridos por un ciudadano, se comprueba que el empleado le facilita el modelo de hojas de quejas y reclamaciones regulado en la normativa sectorial de la actividad ejercida.
- b) Personados en un establecimiento de actividad recreativa para realizar una inspección del desarrollo de la actividad se advierte que carece de hojas de quejas y reclamaciones, así como del cartel anunciador de las mismas.
- c) Un consumidor no recibe contestación de la empresa a la cual le interpuso una reclamación hace 15 días hábiles.
- d) El trabajador de una panadería se niega a entregarle una factura simplificada de los productos vendidos a un usuario. Por tales hechos el consumidor ha rellenado una hoja de quejas y reclamaciones, negándose el trabajador a firmarla.

CALIFICACIÓN:

- Pregunta 1: 0,40 puntos
- Pregunta 2: 0,50 puntos
- Pregunta 3: 2,10 puntos
- Pregunta 4: 0,90 puntos
- Pregunta 5: 3,00 puntos
- Pregunta 6: 0,70 puntos
- Pregunta 7: 2,40 puntos