

Estándar de competencias profesionales

Controlar actuaciones de consumo

Familia Profesional	Comercio y Marketing
Nivel	3
Código	ECP0998_3
Estado	BOE
Publicación	RD 915/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Controlar actuaciones de consumo, respetando la estrategia empresarial, para alcanzar los objetivos marcados.

IC1.1 Los objetivos de cada actuación de control de consumo se determinan, identificando la normativa aplicable y la estrategia de la organización.

IC1.2 Los resultados de las acciones de control del sector, se revisan, incorporando las actualizaciones de la normativa aplicable en materia de consumo, corrigiendo los fallos detectados.

IC1.3 Los sistemas de autorregulación se analizan, supervisando las prácticas de la empresa u organización y los códigos de conducta reconocidos en el ámbito europeo o Internacional, reforzando la responsabilidad social, garantizando la confianza de los consumidores.

IC1.4 Las acciones de control se definen, aplicando la normativa y la política de la empresa, de acuerdo con los objetivos, obtención de información, control interno, comprobación de la reclamación y su finalidad.

IC1.5 Las gestiones durante la acción de control, se organizan, especificando el número de acciones a realizar, departamentos o empresas afectadas, personal encargado del seguimiento, calendario y cronograma, garantizando el desarrollo de la acción en tiempo y forma.

IC1.6 El documento de control de ejecución de la acción se elabora, agrupando datos en forma de cuestionario, protocolo o guía de actuación, recabando información, especificando los aspectos a tener en cuenta y los medios y materiales.

EC2 Verificar el grado de cumplimiento de las actuaciones prefijadas por la política empresarial en materia de consumo, para alcanzar los objetivos marcados.

IC2.1 Los datos y documentación en la comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos o normativa se recaban, marcando un protocolo basado en formularios o entrevistas con los consumidores afectados.

IC2.2 La interacción con los consumidores afectados se facilita, favoreciendo la comunicación, mostrando una actitud asertiva de colaboración.

IC2.3 Las medidas que garantizan el cumplimiento de los derechos del consumidor y los objetivos de la empresa ante los incumplimientos detectados: información, protección de los intereses económicos y sociales, reparación de los daños y perjuicios sufridos, representación, consulta, participación, salud, seguridad, protección administrativa y técnica, educación y formación en materia de consumo, se proponen, acordando implementarlas de acuerdo con el procedimiento empresarial.

IC2.4 Los controles externos a la empresa por parte de la administración se ejecutan, aportando la documentación o información solicitada por los auditores.

IC2.5 Las auditorías de organismos de defensa de los derechos del consumidor se resuelven, asegurando el procedimiento en la actuación de control, atendiendo a las partes implicadas.

EC3 Presentar conclusiones y propuestas de mejora, elaborando el acta de control de inspección de consumo para verificar el cumplimiento de las actuaciones prefijadas por la política empresarial en materia de consumo.

IC3.1 El acta de control de inspección de consumo se redacta, incluyendo datos de los comparecientes, lugar, fecha y hora de la acción, así como los hechos de forma objetiva, entre otros.

IC3.2 Los apartados del acta de control de inspección de consumo se ordenan, facilitando las consultas de información.

IC3.3 Las irregularidades o incumplimientos detectados en materia de consumo se incluyen, en el acta de control de inspección, adjuntando las pruebas y documentación que las acredite.

IC3.4 El acta de actuación de control de consumo se entrega, presentando las conclusiones o propuestas de mejora a los responsables.

IC3.5 El cumplimiento de las actuaciones recogidas en el acta de control de inspección de consumo se verifican, realizando auditorias y programando revisiones.

EC4 Efectuar actuaciones de inspección y control, aplicando el procedimiento reglamentario en materia de consumo para detectar vulneraciones en los derechos de los consumidores y usuarios.

IC4.1 El procedimiento de control de consumo se inicia, motivando la actuación y los procesos a seguir, informando a las partes implicadas.

IC4.2 El procedimiento de control de consumo a seguir se ejecuta, cumpliendo los plazos y fases.

IC4.3 Los incumplimientos detectados se comunican, a los afectados en tiempo y forma, aplicando medidas correctoras.

IC4.4 Las muestras se toman, garantizando su identidad y transporte al laboratorio de la inspección, precintando, lacrando y etiquetando las muestras con las firmas de las partes.

IC4.5 El acta de la actuación de control se levanta, a los responsables afectados por la inspección de consumo, siguiendo de oficio el procedimiento aplicable a la actuación, informando a las partes de las alegaciones que pueden interponer.

EC5 Efectuar campañas de inspección de consumo a comercios online, garantizando la seguridad de las compras a consumidores y usuarios, para evitar fraudes e incumplimientos legales por parte de los comerciantes.

IC5.1 La contratación de los productos ofertados a clientes se audita, comprobando que cumplen los requisitos legales en materia de consumo.

IC5.2 Las empresas con presencia online se auditan, verificando el cumplimiento de las cláusulas contractuales: derecho de desistimiento, facturación electrónica, condiciones generales sobre protección de datos, prácticas comerciales desleales, servicio postventa, resolución de reclamaciones y quejas, entre otras.

IC5.3 El cumplimiento de los requisitos legales en materia de consumo de las páginas web destinadas a comercio electrónico se garantiza, desarrollando campañas con acciones de control periódicas, realizadas por los servicios públicos de consumo.

IC5.4 Los incumplimientos detectados en las inspecciones de consumo a tiendas online, redes sociales, páginas web, aplicaciones móviles, entre otras, se corrigen, informando a los órganos competentes en materia de consumo o judiciales, garantizando la seguridad en las compras a los consumidores y usuarios.

IC5.5 Las asociaciones y organismos públicos de atención al consumidor se asesoran, informado a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones en materia de comercio electrónico.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Agentes de inspección de consumo

Medios de producción

Equipos informáticos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, Smartphones equipados con soporte informático necesario y apps. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, presentaciones. Aplicaciones de gestión documental. Navegadores de Internet. Aplicaciones de correo electrónico. Útiles para toma de muestras. Elementos de acondicionamiento para el transporte de muestras. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Internet de las Cosas (IoT).

Información utilizada o generada

Normativa en materia de consumo. Autorizaciones, licencias y registros de actividades. Reglamentos y normas técnicas aplicables a los productos y servicios de uso común. Información técnica y de uso o consumo del producto o servicio que se comercializa y el sector empresarial y comercio electrónico. Sistemas voluntarios de autorregulación de empresas o códigos éticos de comportamiento en materia de consumo. Planes de mejora de la calidad del servicio de atención a la clientela en la empresa física y online. Información/documentación en materia de consumo procedente de diferentes fuentes: Revistas especializadas, Boletines Oficiales, Medios de Comunicación, Información de organismos oficiales (Cámaras de Comercio, Asociaciones de consumidores, entre otras). Bases de datos relativas a consumo. Estructura organizativa/funcional de la empresa/organización. Órdenes de servicio, protocolos, denuncias, reclamaciones. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Normativa sobre protección de datos. Normativa sobre publicidad y comercio electrónico.