

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	CONTROL DE CONSUMO EN ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	DURACIÓN	90
		Específica	
Código	UF1932		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Compraventa		
Certificado de profesionalidad	CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO	Nivel	3
Módulo formativo	Actuaciones de control en consumo	Duración	180
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Comercialización de productos seguros	Duración	60
	Responsabilidad social empresarial en consumo		30

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 RP3 y RP4 en relación a los procedimientos y metodologías establecidas para el control oficial en materia de consumo de actividades, productos y servicios.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar la legislación y normativa en materia de consumo de distintos productos y servicios de uso común o generalizado y/o actividades relacionadas.

CE1.1 Identificar la normativa aplicable a los productos/servicios de uso común o generalizado y actividades relacionadas al mismo: publicidad, comercialización, almacenaje, u otras, y sintetizar los aspectos que afectan a las empresas y/o consumidores.

CE1.2 Explicar los términos jurídicos que se manejan habitualmente en la legislación en materia de consumo.

CE1.3 Dado un sector y producto/servicio de uso común, identificar las distintas competencias en materia de control de mercado entre la administración europea, nacional, autonómica y local deduciendo las diferencias existentes.

CE1.4 Dada una normativa determinar las consecuencias de su aplicación al ámbito de los consumidores y a la responsabilidad de las empresas fabricantes y distribuidoras.

CE1.5 Dado un supuesto de reclamación/denuncia de los consumidores, asociar, la circunstancia y objeto de la misma con la norma específica aplicable así como los organismos de protección al consumidor, competentes en la materia.

CE1.6 Describir los controles de mercado y medidas administrativas aplicables ante riesgos y situaciones de vulneración de los derechos de los consumidores en productos de gran consumo o uso generalizado.

CE1.7 Dado un supuesto de reclamación/denuncia de los consumidores, identificar y explicar las medidas administrativas sancionadoras y no sancionadoras aplicables.

C2: Diseñar acciones e instrumentos de control y vigilancia del cumplimiento de las exigencias legales u objetivos prefijados por una empresa/sector en materia de consumo, en el ambiente local y autonómico.

CE2.1 Describir los principales parámetros que se deben considerar en un protocolo o guía de actuaciones relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y usuarios especialmente en materia de precios, etiquetado, publicidad y signos externos que hacen referencia a los productos/servicios y sus consumidores y/o usuarios.

CE2.2 A partir de una situación/actividad/empresa/organización, convenientemente caracterizada de control de mercado:

- Identificar el objetivo del tipo de actuación que ha de realizar (investigación, obtención de información, control y vigilancia, evaluación interna, asesoramiento e información a los agentes del mercado)
- Interpretar las disposiciones jurídicas vigentes o sistema de autorregulación aplicable al caso.
- Definir los parámetros o aspectos que se van a controlar.
- Explicar los medios y materiales necesarios para llevar a cabo la acción (documentación anexa, medios técnicos para la toma de muestras y cualquier otro medio).
- Elaborar el protocolo, cuestionario, ficha o documento de control, especificando claramente: los departamentos o áreas de la empresa afectadas, las acciones y calendario de cumplimiento (plazos, procedimientos, entre otros).

CE2.3 A partir de una situación objeto de control/inspección de la administración local o autonómica, definir los métodos oficiales de análisis, toma de muestras, transporte, control e inspección más adecuados a la naturaleza del producto/servicio.

CE2.4 A partir de un supuesto de inspección de la administración local o autonómica para toma de muestras, convenientemente caracterizado, especificar:

- Procedimiento que hay que seguir.
- Fases que componen el procedimiento administrativo.
- Material y documentos necesarios.
- Transporte adecuado de la característica de la muestra.

C3: Aplicar los procedimientos preestablecidos en las actuaciones de control en consumo incorporando los criterios de protección de la salud, seguridad y transparencia al consumidor/cliente.

CE3.1 Dada una empresa, producto, servicio o actividad comercial debidamente caracterizados simular la realización de todos los pasos de una actuación de control para la consecución de los objetivos prefijados en el ámbito de la empresa, señalando los departamentos y áreas afectados.

CE3.2 Dada una empresa, producto, servicio o actividad comercial simular la cumplimentación de los documentos de control señalando todos los aspectos que deben observarse y comprobarse de cara a la consecución de los objetivos prefijados por la empresa en el ámbito de la responsabilidad social corporativa

CE3.3 Dada una actuación oficial de inspección de consumo ejecutar todo el proceso de inspección de acuerdo a lo establecido reglamentariamente:

- Comunicar a los afectados en la actuación de control de forma clara y comprensible el objetivo de la acción de control/inspección y el procedimiento que se va a seguir.
- Comprobar los aspectos que se quieren observar en la actuación siguiendo el protocolo o guía de actuaciones y cumplimentar los cuestionarios, fichas o documentos de control diseñados al efecto de la actuación.
- Seleccionar los medios técnicos con que se va a realizar la toma de muestras del producto o pruebas de la actuación de control y en caso necesario el medio de transporte al centro de análisis de muestras que asegure las óptimas condiciones de la muestra en condiciones de seguridad e higiene laboral.
- Redactar el Acta de la actuación y entregando en el acto de control a los titulares de la empresa, su representante legal o empleado copia de la misma.

CE3.4 Según el objetivo de la actuación, ejecutar el protocolo o guía de actuación de acuerdo a los objetivos y finalidad de la misma.

C4: Elaborar informes de actuaciones de control y actas de inspección en materia de consumo.

CE4.1 A partir de un determinado supuesto de control, realizar el informe acompañado de la documentación necesaria redactado de forma clara y concisa utilizando la aplicación informática determinada y proponiendo las medidas o acciones concretas para corregir aquellos aspectos que se hayan observado y los plazos para cumplirlos.

CE4.2 Cumplimentar los aspectos mínimos que deben figurar en el documento de control y explicar la importancia de cuidar cada uno de ellos para asegurar la confianza de los consumidores y la responsabilidad social corporativa.

CE4.3 En un caso de actuación por parte de la administración local o autonómica, analizar los distintos tipos de actas a partir de distintos supuestos de control convenientemente caracterizados selecciona el tipo de acta adecuada a la actuación.

Contenidos:

1. Marco institucional en materia de control en consumo.

- Regulación de la actividad del comercio interior.
- Instituciones públicas y privadas responsables del control de mercado.
 - Organismos públicos en el marco de las instituciones de la Unión Europea.
 - Organismos públicos de la Administración del Estado.
 - Organismos públicos de la Administración Autonómica.
 - Organismos públicos de la Administración Local.
 - Organizaciones del ámbito privado.
- Distribución de competencias en materia de protección al consumidor e inspección de productos y servicios en la Administración pública.
 - Competencias de la Administración del Estado.
 - Competencias de las Administraciones Autonómicas.
 - Competencias de la Administración Local.
- Competencias de la administración local y autonómica en el ámbito del control de mercado.
 - Competencias relativas a la función inspectora y la potestad sancionadora en el ámbito de la regulación autonómica.
 - Competencias relativas a la función inspectora y la potestad sancionadora en el ámbito de la regulación local.

2. Normas en materia de control de consumo y comercio interior.

- El control de mercado por parte de la administración.
 - Concepto y finalidad del control de mercado: enfoque centrado en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.
 - Campañas de inspección. Ámbito y desarrollo. Tipos de campañas.
 - Control sistemático de mercado.
- Identificación y competencias de distintas normativas en materia de consumo.
 - Normativa de ámbito estatal y comunitario.
 - Normativa de ámbito autonómico.
 - Normativa de ámbito local.
 - Normativa en materias concurrentes.
- Normas técnicas de calidad de productos y etiquetado.
 - Normas horizontales.
 - Normas relativas al sector alimentario.
 - Normas relativas al sector industrial.
 - Normas relativas al sector servicios.
- Derechos y responsabilidad de la empresa.
 - Obligaciones de los inspeccionados.
 - Derechos de los inspeccionados.
- Aplicación de la normativa a casos concretos de productos de gran consumo y uso generalizado.

3. Procedimiento administrativo de control de mercado.

- Motivación de la actuación inspectora.
 - Actuaciones de oficio.
 - Actuaciones motivadas por denuncia previa.
 - Otras motivaciones de la actuación inspectora.
- Procedimientos administrativos de la actuación inspectora.
 - Procedimientos de vigilancia y control de mercado.
 - Procedimientos de investigación y obtención de información sobre sectores del mercado sometidos a estudio.
 - Procedimientos de asesoramiento e información a los agentes del mercado.
- El procedimiento administrativo de la inspección de consumo.
 - Diseño y planificación de la actividad inspectora.
 - Gestión y ejecución de las actuaciones inspectoras.
 - Evaluación de la actividad inspectora.
- La toma de muestras en una inspección: Requisitos formales.
 - Toma de muestras reglamentaria.
 - Toma de muestras indicativa.
- Técnicas de toma de muestras.
 - Toma de muestras de productos envasados.
 - Toma de muestras de productos a granel.
 - Toma de muestras de otros bienes.
- Tipos de análisis.
 - Análisis inicial.
 - Análisis contradictorio.
 - Análisis dirimente.
- Función y estructura del Acta de inspección.
 - Finalidad del acta de inspección. Requisitos legales.
 - Datos de identificación.
 - Descripción de los hechos.
 - Documentación anexa.
 - Tipos de actas de inspección.
- Medidas cautelares y actuaciones administrativas de protección.
 - Paralización preventiva de los servicios.
 - Inmovilización cautelar de los productos afectados.
 - Medidas de protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.