

LA INSPECCIÓ DE CONSUM: FUNCIONS I ESTRUCTURA ORGÀNICA

- [FUNCIONS DE LA INSPECCIÓ DE CONSUM](#)
- [ESTRUCTURA ORGÀNICA](#)

FUNCIONS DE LA INSPECCIÓ DE CONSUM

No hi ha definició legal de la inspecció de consum, però diverses normes determinen les funcions pròpies de la inspecció.

La inspecció no és un servei públic que realitzi prestacions als ciutadans, sinó una funció pública que s'exerceix mitjançant potestats de caràcter reglat.

És una activitat altament tècnica, basada en la perícia professional, desenvolupada per servidors públics experts en un concret sector material de la gestió administrativa.

Així l'article 1 del decret 206/1990 expressa que la inspecció de disciplina del mercat i consum té com a objectiu comprovar, investigar i controlar l'adequació dels productes, mercaderies i serveis a la normativa vigent amb la finalitat que en les relacions entre l'oferta i la demanda es respectin les disposicions sobre ordenació del mercat i defensa dels drets i interessos dels consumidors i dels usuaris.

I a l'article 2 que correspon a la inspecció de disciplina del mercat i consum:

- a) Controlar el compliment de les disposicions vigents en les matèries pròpies de la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors.
- b) Controlar l'adequació a la normativa vigent de les instal·lacions dels establiments i serveis objecte de la Llei 1/1990.
- c) Investigar les infraccions amb la finalitat de comprovar-ne l'abast, les causes i les responsabilitats dels presumptes autors.
- d) Emetre els informes corresponents relatius a les seves actuacions que sol·licitin els òrgans de l'Administració, per tal d'acompanyar les actes i diligències practicades.
- e) Informar i assessorar els agents econòmics del mercat amb vista a un millor compliment de la normativa objecte de la inspecció que els pugui afectar.

...

L'avantprojecte de llei de Codi de Consum de Catalunya a l'article 322.1 relaciona les funcions de la inspecció de consum:

"Article 322.1 Funcions de la inspecció

Les activitats inspectores es desenvoluparan en el moment, en la forma i emprant els mitjans que permetin conèixer millor l'activitat del mercat i dels agents que hi actuen, així com la constatació de fets rellevants per a la protecció de les persones consumidores.

Les funcions generals de la Inspecció de Consum i Disciplina de Mercat són la vigilància, el control, la investigació i la inspecció dels béns i serveis posats en el mercat a disposició de les persones consumidores.

A més d'aquestes funcions generals, la Inspecció de Consum i Disciplina de Mercat tindrà les següents funcions:

- a) Investigar les irregularitats amb la finalitat de comprovar-ne l'abast, les causes i les responsabilitats dels presumptes autors.
- b) Emetre els informes complementaris relatius a les seves actuacions.
- c) Informar els inspeccionats sobre el compliment de la normativa objecte de la inspecció que els pugui afectar.
- d) Advertir els inspeccionats de les irregularitats observades i requerir-los per fer les modificacions necessàries en els terminis adients.
- e) Proposar als òrgans competents les mesures adients a les irregularitats constatades i col·laborar en l'execució de les mateixes.
- f) Adoptar, en casos d'urgència, les mesures cautelars necessàries que hauran de ser ratificades per l'òrgan competent.
- g) Supervisar les entitats col·laboradores de l'Administració de Consum en matèria de control.
- h) Elaborar informes relatius a l'adequació normativa dels diferents sectors.
- i) Col·laborar en els procediments administratius sancionadors en la matèria.
- j) Qualsevol altra funció que en relació a la protecció de les persones consumidores li encomanin els òrgans competents en matèria de consum."

Referit no només a la inspecció de consum, sinó en el marc més ampli de l'Agència Catalana de Consum, la llei 9/2004 de creació de la mateixa, al seu article 2 tracta sobre els seus objectius i competències, i assenyala que els objectius de l'Agència Catalana del Consum són definir, planificar, impulsar i executar les polítiques de la Generalitat en matèria de defensa i protecció dels consumidors i els usuaris i les competències assignades a l'Agència Catalana del Consum són totes les

que corresponen a la Generalitat en matèria de consum en virtut de la Constitució i l'Estatut d'Autonomia, especialment la informació, la formació, l'educació, l'assessorament, la mediació, l'arbitratge, la inspecció i el control de la disciplina del mercat, la difusió, la promoció, el foment, les relacions institucionals i la defensa dels drets de les persones en l'àmbit del consum.

I a l'article 3, pel que fa a les seves funcions,

1. Per a acomplir els seus objectius, l'Agència Catalana del Consum porta a terme les funcions següents:

a) Orientar, informar i assessorar els consumidors i els usuaris sobre llurs drets i la manera d'exercir-los.

b) Promoure i impulsar els estudis necessaris i l'avaluació de les dinàmiques de consum amb l'objectiu de fixar els instruments i els procediments que permetin als consumidors i els usuaris elegir millor els productes i els serveis més adequats a llurs necessitats i exigències.

c) Vetllar perquè els productes i els serveis posats a disposició dels consumidors i els usuaris incorporin la informació i assoleixin els nivells de seguretat legalment exigibles, i establir campanyes de prevenció dirigides especialment a evitar el frau, la informació que indueixi a error o sigui incompleta, la publicitat enganyosa i la utilització de clàusules abusives.

d) Fomentar el desenvolupament de les associacions i les entitats de defensa i protecció dels consumidors i els usuaris i cooperar-hi, i col·laborar activament amb les dites associacions i entitats en l'exercici de llurs funcions d'assessorament, defensa i informació, especialment respecte a les persones amb necessitats específiques.

e) Promoure la formació dels consumidors i els usuaris, amb especial atenció als col·lectius especialment protegits, amb necessitats específiques, i també dels agents econòmics que posen en el mercat els productes i els serveis.

f) Fomentar les pràctiques d'un consum socialment i ecològicament sostenible, en especial pel que fa al consum de productes i serveis respectuosos amb el medi ambient, tant pel que fa als recursos naturals que utilitzen com als residus que poden generar.

g) Promoure l'educació dels joves en els hàbits del consum responsable.

h) Fomentar el consum de productes ecològics i promoure el coneixement de l'oferta dels productes de comerç just i solidari.

i) Concloure acords i convenis de col·laboració en matèria d'informació i assessorament amb les organitzacions empresarials i gremials més representatives de cada sector d'activitat econòmica, adreçats de manera especial a les empreses comercials i als consumidors i els usuaris en l'àmbit dels objectius i les funcions de l'Agència.

j) Relacionar-se i cooperar amb totes les administracions públiques per a avançar en la millora dels drets i la protecció dels consumidors i els usuaris.

k) Cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum, potenciar el desplegament de les oficines locals de consum, assessorar-les en allò que sigui necessari per

al millor exercici de llurs funcions i subscriure-hi convenis de col·laboració per a compartir la dotació dels mitjans tècnics i materials adients per al compliment de llurs finalitats.

l) Potenciar la mediació i l'arbitratge com a eines per a la resolució dels conflictes en matèria de consum, organitzant el funcionament de la Junta Arbitral de Catalunya i coordinant-se amb les juntes i els òrgans arbitral d'àmbit municipal.

m) Exercir les competències d'inspecció i sanció en l'àmbit del consum, d'acord amb les disposicions vigents.

n) Impulsar la protecció legal efectiva dels consumidors i els usuaris, iniciant les accions judicials pertinents i compareixent en les que es refereixen a assumptes que mereixen una atenció especial per raó de la transcendència dels drets que cal protegir o de l'alarma social que generen.

o) Elaborar les propostes de disposicions relacionades amb totes les matèries que poden afectar els consumidors i els usuaris, i informar sobre les que facin d'altres administracions en aquest àmbit.

p) Exercir totes les altres funcions que li siguin encomanades amb relació a la protecció i la defensa dels consumidors i els usuaris.



ESTRUCTURA ORGÀNICA

Pel que fa a l'organigrama funcional de la inspecció de consum hem de veure el que diu la llei 9/2004 de creació de l'Agència Catalana del Consum a l'article 11, en quant a la seva estructuració orgànica:

El Govern, a proposta del conseller o consellera del Departament competent en matèria de consum, ha de determinar per decret l'estructura i l'organització de l'Agència Catalana del Consum amb l'objectiu d'atendre les funcions que estableix l'article 3.

I a l'article 12 sobre desconcentració territorial:

L'Agència Catalana del Consum ha de desconcentrar territorialment la seva actuació administrativa per mitjà dels serveis territorials del Departament al qual és adscrita. Els dits serveis territorials, quant a les actuacions en matèria de consum, depenen funcionalment de la direcció de l'Agència.

I desenvolupant la citada llei, el decret 242/2005 de desplegament de l'estructura de l'Agència Catalana del Consum, pel que fa a la seva estructura i pel que es refereix a la inspecció de consum i les seves funcions:

...

2.3 Sota la direcció del/de la director/a, l'Agència Catalana del Consum s'estructura en els òrgans següents:

a) Subdirecció General d'Atenció al Consumidor.

b) Subdirecció General de Disciplina de Mercat.

c) Servei d'Estudis i Comunicació.

d) Servei d'Administració.

2.4 L'Agència Catalana del Consum actua territorialment de manera desconcentrada per mitjà dels serveis territorials del Departament de Comerç, Turisme i Consum. Els serveis territorials, quant a les actuacions en matèria de consum, depenen funcionalment de la direcció de l'Agència.

.....

Actualment l'Agència Catalana del Consum depèn del Departament d'Economia i Finances.

Article 7

La Subdirecció General de Disciplina de Mercat. Estructura i funcions

7.1 Les funcions de la Subdirecció General de Disciplina de Mercat són:

a) Vetllar per tal que els productes i serveis posats a disposició de les persones consumidores i usuàries incorporin els nivells legalment exigibles de seguretat i d'informació, i establir campanyes de prevenció dirigides especialment a evitar el frau, la publicitat enganyosa i la utilització de clàusules abusives.

b) L'exercici de les competències en matèria d'inspecció i sanció en l'àmbit del consum, d'acord amb les disposicions vigents.

c) L'elaboració de les propostes de disposicions relacionades amb totes aquelles matèries que puguin afectar les persones consumidores i usuàries, i la realització d'informes sobre les que facin d'altres administracions en aquest àmbit.

d) L'impuls de la protecció legal efectiva de les persones consumidores i usuàries, endegant les accions judicials que siguin oportunes.

e) L'exercici de les competències sancionadores i d'altres mesures cautelars que li siguin encomanades en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries i per a la garantia de la seguretat dels productes destinats al mercat.

f) La coordinació, organització, programació, impuls i supervisió dels serveis que la integren.

g) Qualsevol altra funció que li siguin encomanada pel/per la director/a de l'Agència en relació amb la protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.

7.2 El que estableix l'apartat anterior s'entén sens perjudici de les funcions que corresponen a l'Administració de la Generalitat competent en matèria de seguretat alimentària, per garantir la innocuïtat dels aliments per a les persones consumidores i que es desenvoluparan d'acord amb la normativa sectorial d'aplicació.

7.3 La Subdirecció General de Disciplina de Mercat s'estructura en:

a) Servei d'Inspecció i Control de Mercat.

b) Servei de Normativa i Procediment.

Article 8

El Servei d'Inspecció i Control de Mercat

8.1 El Servei d'Inspecció i Control de Mercat té les funcions següents:

- a) La planificació, la direcció i la coordinació de les inspeccions en matèria de seguretat de productes, disciplina de mercat i consum en l'àmbit territorial de Catalunya.
- b) La direcció de les actuacions inspectores especialitzades a Catalunya i la supervisió de les actuacions de les entitats col·laboradores en matèria d'inspecció i control.
- c) La planificació i la direcció de les campanyes d'inspecció en l'àmbit territorial de Catalunya.
- d) L'elaboració i l'execució d'instruccions i protocols en matèria d'inspecció i control.
- e) La coordinació de la inspecció de disciplina de mercat i consum de l'Agència amb les administracions locals i altres administracions amb competència en la matèria.
- f) La direcció de la xarxa d'alertes de seguretat de productes a Catalunya.
- g) L'informe i l'assessorament als sectors empresarials en matèria d'inspecció i control i la definició, proposta de realització de programes de formació als sectors empresarials.

8.2 El Servei d'Inspecció i Control de Mercat s'estructura en:

- a) Secció d'Inspecció de Productes.
- b) Secció d'Inspecció de Serveis.
- c) Secció de Programació i Coordinació.

8.3 La Secció d'Inspecció de Productes té les funcions següents:

- a) El control, la investigació, l'informe i l'assessorament sobre l'adequació dels productes del mercat a la normativa de productes.
- b) La direcció i la coordinació de l'equip d'inspecció de productes.
- c) La proposta i l'execució de mesures cautelars i correctores en matèria de productes.
- d) L'execució de les campanyes d'inspecció, la xarxa d'alerta i la resta d'actuacions inspectores de productes.
- e) L'informe i avaluació del resultat i el rendiment de les actuacions inspectores de productes.
- f) El suport a altres administracions en matèria d'inspecció de productes.

8.4 La Secció d'Inspecció de Serveis té les funcions següents:

- a) El control, la investigació, l'informe i l'assessorament sobre l'adequació dels productes del mercat a la normativa de serveis.
- b) La direcció i la coordinació de l'equip d'inspecció de serveis.
- c) La proposta i execució de mesures cautelars i correctores en matèria de serveis.
- d) L'execució de les campanyes d'inspecció, i la resta d'actuacions inspectores de serveis.

- e) Informar i avaluar el resultat i el rendiment de les actuacions inspectores de serveis.
- f) El suport a altres administracions en matèria d'inspecció de serveis

8.5 La Secció de Programació i Coordinació té les funcions següents:

- a) La programació de les campanyes d'inspecció, el seu seguiment i la seva avaluació.
- b) La gestió de la xarxa d'alertes de seguretat de productes i la intervenció de les entitats col·laboradores en matèria d'inspecció i control.
- c) La proposta d'instruccions i protocols en matèria d'inspecció i control.
- d) L'establiment d'indicadors de gestió de la disciplina de mercat, el seu seguiment i avaluació.
- e) La supervisió del sistema d'informació del servei.
- f) El suport a altres administracions en matèria de planificació i programació d'inspecció i control.

Com a resum es possible dir que si bé les funcions de l'Administració en quant a la protecció dels drets a la salut, seguretat, informació e interessos econòmics dels consumidors es delimiten en quatre grans àrees fonamentals:

- concretar els deures generals de no perjudicar ni posar en perill els drets dels consumidors
- comprovar el compliment efectiu d'aquest drets i limitacions
- sancionar les conductes que infringeixen les normes establertes
- adoptar mesures coactives per a forçar el seu compliment

El control del mercat, paper fonament de la inspecció, resideix en les tres darreres funcions.



[ÍNDIX GENERAL](#)

[VERSIÓ PER A IMPRIMIR](#)

[ACCÉS A ENLLAÇOS DE LA LEGISLACIÓ CITADA](#)

[ENLLAÇ A EXERCICIS DEL TEMA](#)