

## **PERFIL DE L'INSPECTOR DE CONSUM**

[-FORMACIÓ](#)

[-APTITUDS](#)

[-CAPACITATS](#)

### FORMACIÓ

L'inspector de consum és, en l'exercici de les seves funcions, agent de l'autoritat i representa l'administració davant els administrats i en les relacions amb ells s'espera que es comporti de manera exemplar, amb correcció, actitud conciliadora, respecte, deferència, cortesia, serenitat, fermesa, dignitat i eficàcia.

Les funcions de la inspecció no són només de comprovació o investigació, sinó també d'informació a l'administrat.

Les seves funcions i competències l'obliguen a una formació adequada pel bon compliment de les seves tasques, coneixements tècnics, jurídics i econòmics actualitzats dels diversos sectors, malgrat el caràcter generalista de la seva funció, l'inspector ha de posseir determinat grau d'especialització per actuar en una societat cada cop més complexa .

El sistema de selecció de personal tendeixen a garantir-ne la formació.

[ENLLAÇ A CONVOCATÒRIA DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS](#) per a la provisió d'una plaça d'Inspector Municipal de Comerç i Consum; pàgines 77, 81 i 88

A la formació inicial s'ha de afegir el valor de l'experiència i la formació continuada.

La formació del personal inspector ha de permetre:

- Fomentar els coneixements sobre el funcionament del mercat, tant tècnics com normatius, particularment dels productes i serveis que ha de controlar.
- Actualitzar els procediments d'inspecció, adequant-los als avanços tecnològics i a les característiques del mercat.
- Donar a conèixer al personal encarregat del control analític les noves tècniques del sector, en estret contacte amb els tècnics dels laboratoris acreditats.

- Facilitar la implantació d'un sistema de qualitat en la gestió del control del mercat.
- Dotar de tècniques de comunicació i negociació al personal, per tal que pugui desenvolupar de forma adequada el tracte personalitzat amb l'administrat.
- Motivar el personal encarregat del control del mercat.

Per a garantir un resultat eficaç és necessari que l'inspector tingui una preparació adequada, coneixement normatiu, experiència i pràctica, la formació i l'accés a la informació permanent i que estigui integrat en una estructura organitzativa adient.



## APTITUDS

En quant al perfil personal de l'inspector s'ha intentat definir-lo més d'una vegada, així l'any 1989, a Sevilla, a les Jornades d'informació per a Comunitats Autònomes es varen determinar les aptituds mínimes de l'inspector de consum:

### a- APTITUDS FISIO-MOTRIUS

- Habilitat manual per a treballs de mesura, examen i prova de determinats productes.
- Apreciació visual necessària per a l'observació i comprovació de marques, contrastos, encunys, marxamos, precintes, claus impreses, etc., així com per a la lectura correcta d'aparells de mesura.
- Sentit cromàtic superior al normal, amb apreciació de lleus matisos dins d'un mateix to, per tal de poder distingir a simple vista, originals de còpies, falsificacions, barreges fraudulentas, lleus coloracions anormals d'aliments, etc.

### b- APTITUDS INTEL·LECTIVES

- Nivell de coneixements tècnics-professionals de grau mitjà o superior, en qualsevol branca de la ciència que es relacioni amb les activitats de producció a inspeccionar.

- Coneixements de Dret Administratiu, especialment, de procediment sancionador; d'economia, comptabilitat i Dret Mercantil.
- Memòria visual, auditiva i de detalls concrets que li permetran, a posteriori, deixar constància escrita de fets i situacions anteriors.
- Receptivitat. Capacitat d'atenció i assimilació de diverses coses a l'hora.
- Fluïdesa en l'expressió oral i escrita.

c- APTITUDS PSICOLÒGIQUES

- Elevat sentit de veracitat, d'objectivitat i d'imparcialitat.
- Actiu, segur de si mateix, enèrgic i poc suggestionable.
- Reservat, seriós, seré i concentrat.

d- APTITUDS ÈTIQUES

- Sentit de l'honradesa, per tal d'evitar tota mena d'abusos.
- Gran sentit de responsabilitat, per a evitar accions i omissions que puguin produir danys o perjudicis de qualsevol mena.
- Sentit del respecte vers a l'administrat, lliure d'actituds de prepotència.



## CAPACITATS

En relació a les funcions que exerceixen, els inspectors hauran de ser capaços de fer les següents activitats:

1. Execució sistemàtica del procés de resolució de problemes:

Decisió en la intervenció cautelar de mercaderies i la presa de mostres quan la situació ho requereixi.

Argumentació de les decisions i aportació de la normativa que justifiqui les decisions en l'atenció al reclamant o denunciant.

## 2. Execució sistemàtica de la comprovació dels resultats:

Control sistemàtic de la realització de les modificacions prescrites en la visita d'inspecció per complir la normativa.

## 3. Optimització del treball:

Eficàcia en el control i inspecció dels establiments i en la verificació de les reclamacions o denúncies.

Eficiència en el decurs de la visita d'inspecció segons el seguiment de la guia d'actuacions.

## 4. Ordre i mètode de treball:

Distribució del treball i del temps en la planificació del desplegament d'una campanya d'inspecció, seleccionant establiments i confeccionant el protocol de la visita d'inspecció.

Seqüència i ordenació de les accions que cal desenvolupar en la visita d'inspecció en realitzar-ne el protocol.

Priorització de les visites i les accions que corresponguin a l'atenció a reclamacions o denúncies en matèria de consum.

Pulcritud i cura en el seguiment del procediment de la presa de mostres.

## 5. Compromís amb les accions associades al treball:

Conservació adient de les mostres realitzades de la mercaderia i de la documentació d'un tema.

Compliment de les normes en el desenvolupament de la visita d'inspecció, en el control de l'establiment i en l'aixecament de l'acta.

## 6. Participació i cooperació en el treball d'equip:

Col·laboració i coordinació amb el superior competent per corregir les infraccions i els fraus detectats

## 7. Execució independent del treball:

Rigorsitat en la comprovació de denúncies o reclamacions i en el compliment de la normativa vigent o contracte establert en les visites d'inspecció

Autosuficiència en la cerca i concreció de la normativa i documentació relacionada amb una campanya, amb una visita d'inspecció o una denúncia o reclamació.

## 8. Confiança en si mateix:

Seguretat en l'exposició de fets, reclamacions i durant el desenvolupament de la visita d'inspecció, des de la pròpia presentació fins a l'aixecament de l'acta, passant per la detecció d'incompliment de la norma i les correccions que cal realitzar.

## 9. Intercanvi d'idees, opinions i experiències:

Buscar el consens entre diferents posicions i punts de vista en la mediació i negociació d'una reclamació o denúncia.

## 10. Interès per les relacions humanes:

Respecte pel reclamant i el reclamat en qualsevol situació, per problemàtica i delicada que sigui.

## 11. Comunicació empàtica:

Interès pel missatge i per l'interlocutor en l'atenció d'una denúncia o reclamació i en el desenvolupament d'una visita d'inspecció.

## 12. Mentalitat emprenedora en les tasques i les accions:

Recerca de noves actuacions davant dels canvis de la societat consumidora i les infraccions en matèria de consum.

Actuació ràpida i decidida davant de situacions de frau o infracció detectades.

## 13. Obertura a l'àmbit professional i la seva evolució:

Interès per l'àmbit social, econòmic i el context on es desenvolupa la visita d'inspecció.

## 14. Adaptació a noves situacions:

Flexibilitat en els processos de treball i les relacions humanes per adequar-se a múltiples situacions i context.

Resposta a noves situacions i actuacions dels inspeccionats i dels reclamants.

Transferència de la normativa aplicable a l'observació i anàlisi de l'establiment en el decurs de la visita d'inspecció i la detecció de l'incompliment de la normativa o possibles infraccions o fraus.

15. Progrés i promoció dins de la professió:

Comportament disciplinat i correcte, coherent amb l'actuació inspectora o les directrius de l'entitat o empresa.

16. Qualitat de treball:

Diligència en el compliment de les ordres de servei d'inspecció per comprovació de la reclamació o la denúncia.

Rapidesa en l'actuació inspectora segons el frau o la infracció detectats.

L'inspector de consum en la seva actuació en la resolució de conflictes ha de ser conscient de l'existència de determinades barreres i de necessàries habilitats de comunicació que li permetran superar-les.

Quan parlem de barreres hem de tenir en compte que determinades actituds, aptituds i fins i tot condicionants físics dificulten les labors de la inspecció. Aquestes poden ser:

- barreres físiques (soroll extern, barreres arquitectòniques)
- barreres semàntiques (distint idioma o distint registre en el mateix)
- barreres personals (actitud defensiva de les parts, existència de prejudicis, ús d'inferències no justificades)
- barreres interpersonals (deficiència o absència de retroalimentació, exposició selectiva, diferent percepció d'uns mateixos fets)

Les barreres anteriors han de ser vençudes per les habilitats personals i professionals de l'inspector de consum, amb actituds obertes que facilitin l'adopció d'acords i l'acceptació de solucions.

És convenient que l'inspector de consum mantingui una escolta activa i empàtica, que persegueixi els acords parcials i la recompensa de les actituds personals positives de l'inspeccionat, no oblidant la seva obligació d'informar-li, ajudant-li a adoptar decisions en el moment i lloc oportuns.