ESTRATEGIA

DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2020/2025

XUNTA DE GALICIA
VICEPRESIDENCIA SEGUNDA E
CONSELLERÍA DE ECONOMÍA,
EMPRESA E INNOVACIÓN

1. OBJETIVO

ESTRATEGIA DE PROTECCIÓN

Lograr un **ALTO NIVEL** de protección al consumidor en nuestra Comunidad Autónoma de Galicia.

PERÍODO 2020/2025

Se enmarca dentro de la NUEVA AGENDA EUROPEA DEL CONSUMIDOR 2020-2025.

2. ESCENARIO Y ÁMBITO NORMATIVO

ESCENARIO

1. Nueva AGENDA EUROPEA DEL CONSUMIDOR 2020/2020 bajo el título: "Reforzar la RESILIENCIA del consumidor para una recuperación sostenible".

2. Situación actual PANDEMIA del COVID-19

ÁMBITO NORMATIVO

- Elenco normativo de la UE
- Ley de Consumidores Estatal
- Ley de Consumidores de Galicia

3. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

1

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2

CONSUMIDORES VULNERABLES

3

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN SOSTENIBLE, ECONÓMICA, INTEGRAL E INCLUSIVA

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 1

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1.1 DINÁMICA ACTUAL

1.2 RIESGOS

1.3 REFUERZOS

1.4 ACCCIONES Y ACTUACIONES

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 1

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1.1 DINÁMICA ACTUAL

- Digitalización, sostenibilidad, economía circular, competencia y globalización.
- Nuevo perfil del consumidor y nuevos patrones y hábitos de consumo.
- Nuevos desafíos para las autoridades de supervisión

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 1

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1.2

RIESGOS

Prácticas comerciales engañosas, agresivas y estafas

Operadores fuera de la UE

Sectores emergentes: servicios financieros y sobreendeudamiento

Categorías de consumidores vulnerables:
- Personas con discapacidad.
- Niños - Personas mayores.
- Pocos ingresos.
- Exclusión social.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 1

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1.3

REFUERZOS

Accesibilidad para personas con discapacidad y edad avanzada.

Protección de seguridad de los niños y otros grupos de consumidores

Protección ante la vulnerabilidad financiera.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 1

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1.4

ACCIONES Y ACTUACIONES

ACCIONES	ACTUACIONES	
Completar DIGITALIZACIÓN del IGCC	Digitalización de procedimientos del IGCC	Programa CONUSMO MARCO
	Digitalización del Laboratorio de Consumo de Galicia	
	Conformación de sala videoconferencia	
Digitalización de la información	Mejora de la web del IGCC	Programa CONSUMO RESPONDE
	Desarrollo de stories y píldoras informativas	
	Creación de hashtag informativos	
	Creación de canal urgente de comunicación	
Planes anuales de inspección en el mercado digital.	Barridos de web de compras (200)	
Dotación de capacidades y herramientas al personal supervisor.	Procedimiento específico de vigilancia del mercado digital	
	Mystery Shopper y tarjeta bancaria opaca	

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 2

CONSUMIDORES VULNERABLES

2.1 CATEGORIAS

2.2 RIESGOS

2.3 ACCIONES Y PROGRAMAS

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 2

CONSUMIDORES VULNERABLES

2.1

CATEGORIAS DE CONSUMIDORE VULNERABLES

- Personas con discapacidad.
- Niños.
- Personas mayores
- Personas con escasos recursos
- Personas en exclusión social

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 2

CONSUMIDORES VULNERABLES

2.2

RIESGOS DE CONSUMIDORES VULNERABLES

- ACCESIBILIDAD
- SEGURIDAD
- SOBREENDEUDAMIENTO
- DESCONEXIÓN

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 2

CONSUMIDORES VULNERABLES

2.3

ACCIONES Y PROGRAMAS

ACCIÓN

Plan formativo específico para colectivos vulnerables

PROGRAMAS

Consumo Senior	Consumo Local	Consumo Accesible
DESTINATARIOS: Personas mayores ENTIDADES COLABORADORAS: (convenios) FEGAUS UDP	DESTINATARIOS: Personas medio rural Personas en exclusión social ENTIDADES COLABORADORAS: Asociaciones Consumidores (ayudas) Cruz Roja (convenio)	DESTINATARIOS: Personas con discapacidad ENTIDADES COLABORADORAS: (convenios) Cáritas ONCE otras entidades

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 3

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN SOSTENIBLE, ECONÓMICA, ÍNTEGRA E INCLUSIVA

3.1 DINÁMICA ACTUAL

3.2 ACCIONES

3.3 PROGRAMAS

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 3

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN SOSTENIBLE, ECONÓMICA, ÍNTEGRA E INCLUSIVA

3.1

DINÁMICA ACTUAL

Formación y educación digital

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 3

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN SOSTENIBLE, ECONÓMICA, ÍNTEGRA E INCLUSIVA

3.2

ACCIONES

- Creación del AULA VIRTUAL de Consumo.
- Creación de SIMULADOR Ecommerce.
- Creación de LUDOTECA virtual

ÁMBITO DE ACTUACIÓN 3

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN SOSTENIBLE, ECONÓMICA, ÍNTEGRA E INCLUSIVA

3.3

PROGRAMAS

EDUCACIÓN
Consumo Educa

DESTINATARIOS:
Alumnos edad escolar
Ciclos formativos FP
Profesorado

ENTIDADES COLABORADORAS:
Consellería Cultura, Educación y Universidades.

FORMACIÓN
Consumo Género

DESTINATARIOS:

Población en general

ENTIDADES COLABORADORAS:

Consellería Empleo e Igualdad

FORMACIÓN
Consumo Responsable

DESTINATARIOS:

Población en general

ENTIDADES COLABORADORAS:

Programa propio

FORMACIÓN
Consumo Videoteca

DESTINATARIOS:

Población en general

ENTIDADES COLABORADORAS:

Programa propio

FORMACIÓN
Consumo Ecommerce

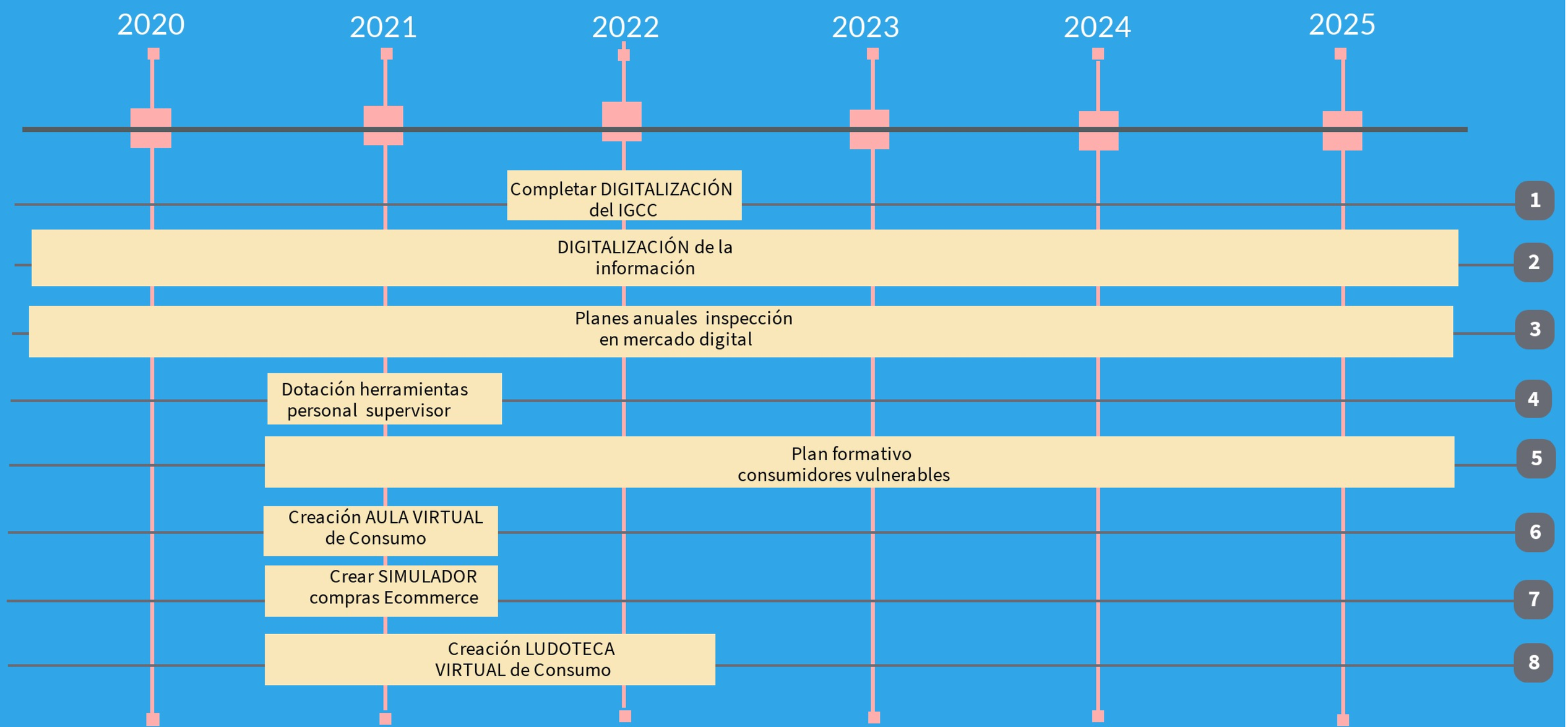
DESTINATARIOS:

Población en general

ENTIDADES COLABORADORAS:

Programa propio

CRONOLOGÍA de las 8 ACCIONES



4. INFOGRAFÍA- ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

ACCIONES- ACTUACIONES- PROGRAMAS

Ámbito 1

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

4 Acciones
10 Actuaciones

Ámbito 2

CONSUMIDORES VULNERABLES

1 Acción
3 Programas
590 Actuaciones
4.000 Destinatarios

Ámbito 3

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN SOSTENIBLE, ECONÓMICA, INTEGRAL E INCLUSIVA

3 Acciones
5 Programas
410 Actuaciones
6.000 Destinatarios

ÁMBITO 1- TRANSFORMACIÓN DIGITAL

4 ACCIONES 10 Actuaciones

1.-COMPLETAR DIGITALIZACIÓN DEL IGC	1.- Digitalización de procedimientos del IGCC 2.- Digitalización del Laboratorio Consumo de Galicia 3.-Conformación de sala de videoconferencias.
2.- DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	4.- Mejora de la web del IGC. 5.- Desarrollo de stories y píldoras informativas. 6.- Creación de hashtag informativos. 7.- Creación de canal urgente de comunicación.
3.- PLANES ANUALES INSPECCIÓN EN MERCADO DIGITAL	8.- Barridos de webs de compras (200)
4.- DOTACIÓN DE CAPACIDADES Y HERRAMIENTAS AL PERSONAL SUPERVISOR	9.- Prodecimiento específico vigilancia mercado digita 10.- Mystery shopper y tarjeta bancaria opaca

ÁMBITO 2- CONSUMIDORES VULNERABLES

1 ACCIÓN

1.- PLAN FORMATIVO ESPECÍFICO PARA COLECTIVOS VULNERABLES

3 Programas	CONSUMO **SENIOR**	CONSUMO **LOCAL**	CONSUMO **ACCESIBLE**
Destinatarios	Personas mayores	Personas del rural o en exclusión social	Personas con discapacidad
Entidades colaboradoras	FEGAUS y UDP	Asociaciones Consumidores Cruz Roja	Cáritas ONCE Otras entidades
590 Actuaciones	50	500	40
4.000 Destinatarios	500	3.000	500

ÁMBITO 2- FORMACION Y EDUCACIÓN SOSTENIBLE, ECONÓMICA, INTEGRAL E INCLUSIVA

3 ACCIONES

1.- CREACIÓN DE AULA VIRTUAL DE CONSUMO.
2.- SIMULADOR ECOMMERCE.
3.- CREACIÓN DE LUDOTECA VIRTUAL

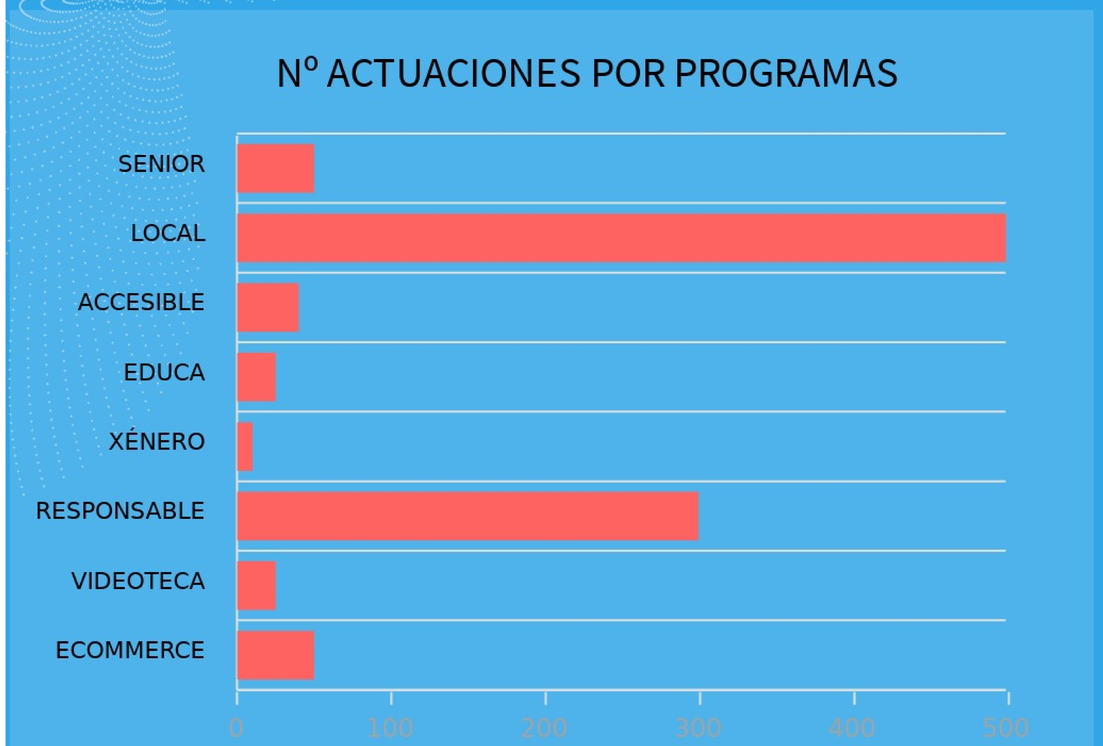
5 Programas	CON. **EDUCA**	C. **GÉNERO**	C. **RESPONSABLE**	C. **VIDEOTECA**	C. **ECOMMERCE**
Destinatarios	Alumnos edad escolar Ciclos formativos FP Profesores	Población en general	Población en general	Población en general	Población en general
Entidades colaboradoras	Consellería de Cultura, Educación y Universidad	Consellería de Empleo e Igualdad	Programa propio	Programa propio	Programa propio
410 Actuaciones	25	10	300	25	50
6.000 Destinatarios	2.000	300	3.000	Población	700

5. CUANTIFICACIÓN DEL PLAN

ÁMBITOS 3

ACCIONES 8

PROGRAMAS 8



TOTAL actuaciones 1.000

TOTAL destinatarios 10.000