

Memoria 2014
Instituto Galego de Consumo

Índice Xeral

1	LIMIAR	3
2	PROTECCIÓN AO CONSUMIDOR	4
	2.1 Consultas	4
	2.2 Reclamacións.....	6
	2.3 Medidas de sanción.....	8
3	ARBITRAXE	9
	3.1 Adhesións empresariais.....	9
	3.2 Solicitudes arbitrais	10
	3.2.1 Forma de presentación das solicitudes arbitrais na Xunta Arbitral de Consumo de Galicia	10
	3.3 Resolución arbitraje: laudo arbitral.....	11
	N.º de laudos.....	12
	Sectoros empresariais	12
4	ACTIVIDADE DE INSPECCIÓN	14
5	LABORATORIO DE CONSUMO DE GALICIA	21
	5.1 Introducción.....	21
	5.2 Actividades que realiza o Laboratorio de Consumo de Galicia.	21
	5.2.1 Actividade analítica	21
	5.2.2 Actividade técnica de consultas e avaliación de riscos.	21
	5.2.3 Participación en foros técnicos	22
	5.2.4 Colaboración con outros laboratorios	23
	5.2.5 Formación e Divulgación.	23
	5.2.6 Xestión da Calidade dos servizos do Laboratorio de Consumo de Galicia.	25
	5.3 Análises dos datos do Laboratorio de Consumo de Galicia.....	26
	5.3.1 Análises realizadas de reclamacións de consumo.	28
	5.3.2 Análises derivadas de inspeccións de oficio	28
	5.3.3 Análises derivadas de campañas de inspección	28
	5.3.4 Análises derivadas de solicitudes de particulares ou empresas	29
	5.3.5 Consultas e outros informes técnicos	29
	5.3.6 Proxecto de detección de produtos con risco.	29
	5.4 CUMPRIMENTO PLAN OBXECTIVOS 2014.....	30
	5.5 PROXECTOS PARA 2015.....	31
6	ESCOLA GALEGA DE CONSUMO	31
	Programa de cursos de formación continua.....	33
	Programa de Formación de formadores dirixido a persoal das oficinas das AA.CC. e das OMIC.....	34
	Cursos e xornadas dirixidos a alumnado universitario.....	34
	Programa de formación no ensino formal.....	34
	Actividades formativas dirixidas a colectivos de persoas consumidoras.....	36
	Participantes en programas estables, ofertados pola EGC no ano 2014.....	36
7	ACTIVIDADES DE FOMENTO E COOPERACIÓN COAS ORGANIZACIÓNS DE CONSUMIDORES- CONVENIOS DE COLABORACION	41
	7.1 Axudas ás organizacións de consumidores.....	41
	7.2 Convenios de colaboración	42

1 LIMIAR

Convencidos do noso traballo, como cada ano dende a creación deste Instituto Galego de Consumo, vimos presentando á sociedade a nosa Memoria anual.

Nas seguintes páxinas desta memoria plasmase a actividade e o traballo levado a cabo polo Instituto Galego de Consumo neste ano 2014 cos seus recursos económicos e o seu equipo humano.

Á vista dos datos que se inclúen na memoria, apreciase un descenso nas cifras que se expoñen dado que, logo de dous anos consecutivos de actividade desenvolvida en relación coa comercialización de participacións preferentes e débeda subordinada, esta chegou ao seu fin, facendo que os datos do sector financeiro deixen de estar á súa cabeza.

Como se verá máis adiante, o número de persoas atendidas nas sete oficinas coas que conta o IGC alcanzou a cifra de 33.525, o que supón un decrecemento importante respecto da cifra récord do ano 2013 motivado polo remate do proceso anteriormente mencionado. Se comparamos as cifras sen o dito proceso, as consultas neste ano 2014 supoñen un incremento respecto das do ano 2013 dun 21%, pasando de 27.610 a 33.525. Deste total, 15.150 consultas (un 45% do total) foron atendidas a través do teléfono gratuito de información co que conta este organismo.

Polo que se refire ás reclamacións dos consumidores galegos, presentáronse un total de 21.275, o que supón un descenso respecto ás recibidas no ano 2013, descenso previsible dado que o ano 2013 coincidiu cun dos momentos álxido do proceso da comercialización de participacións preferentes e débeda subordinada (sen o dito proceso o número de reclamacións e practicamente similar ás do ano 2013). Por provincias, A Coruña, con 9.729 reclamacións é a que ocupa o primeiro lugar seguida por Pontevedra con 7.145. Detrás encóntranse Lugo con 2.441 e Ourense con 1.960.

Seguindo co apartado de reclamacións, cómpre destacar que os dous sectores con máis reclamacións neste ano 2014 son os sectores da telefonía, cun total de 8.582 reclamacións (o que supón o 40% do total de reclamacións) e o sector da enerxía eléctrica, cun total de 3.676 reclamacións (co 17% do total de reclamacións). Dada a relevancia que tomou o sector eléctrico neste ano 2014 hai que destacar que, das 3.676 reclamacións presentadas neste IGC, foron resoltas de forma favorable para o consumidor un total de 2.709 o que supón unha porcentaxe elevada do 74%. Ao mesmo tempo este sector alzase ao primeiro posto se analizamos os importes dos expedientes sancionadores, alcanzando a cifra de 5.737.000 euros para un total de 553 expedientes sancionadores iniciados contra empresas do sector.

Ó IGC, no seu labor de corrixir o mercado e defender os dereitos e intereses das persoas consumidoras iniciou, neste ano 2014, un total de 2.099 expedientes sancionadores, o que supón un 43,27% máis que no ano 2013 e un 272% máis que no ano 2012. Dese total de 2.099 expedientes iniciados neste ano 2014, resolvéronse con sanción un total de 1.715 expedientes.

Na aposta pola resolución extraxudicial de conflitos, emitíuse no pasado exercicio a cifra de 3.584 laudos arbitrals, dos cales un 69,31 % foron favorables para o consumidor e un 8,15% conciliatorios entre as partes. Resulta tamén moi notable, a aposta das empresas por utilizar esta vía para solucionar os seus conflitos cos consumidores galegos como o pon de manifesto o número de empresas adheridas á arbitrase que un ano máis volve a crecer respecto do ano anterior, chegándose neste 2014 a 11.106 adhesións empresariais.

Polo que se refire á actividade de control de mercado e seguridade, debe destacarse a considerable cifra de 1.006.974 actuacións realizadas polos servizos de inspección, das que o 89% corresponden a comprobación de produtos para garantir a seguridade das persoas consumidoras. Neste apartado de seguridade, o Instituto Galego de Consumo dedicou un grande esforzo para evitar a comercialización de produtos que poidan supor un risco grave para a saúde das persoas consumidoras, sendo esta comunidade autónoma a segunda que maior número de produtos comunicou ao sistema de rede de alerta que funciona a nivel de España e da UE, alcanzando a cifra de 71.

O Laboratorio de Consumo con que conta este organismo, constitúe unha ferramenta clave na detección, erradicación e destrución de produtos con deficiencias en seguridade e contribuíu a que o ano 2014, se eliminasen e retirasen do mercado un total de 21.151 produtos e se destruísen un total de 5.032.

Outro dato salientable, dentro do control de mercado, son as campañas de inspección que se realizaron ao longo de 2014, que alcanzaron a cifra de 76.

Por último, a Escola Galega de Consumo exerceu unha actividade moi sobresaliente, estruturada fundamentalmente a través de programas e acordos de colaboración, posibilitando que a formación na materia de consumo chegue a todos os colectivos, que deste xeito, son atendidos tendo en conta ás súas características e necesidades formativas especiais.

Sol María Vázquez Abeal
 Presidenta do Instituto Galego de Consumo

2 PROTECCIÓN AO CONSUMIDOR

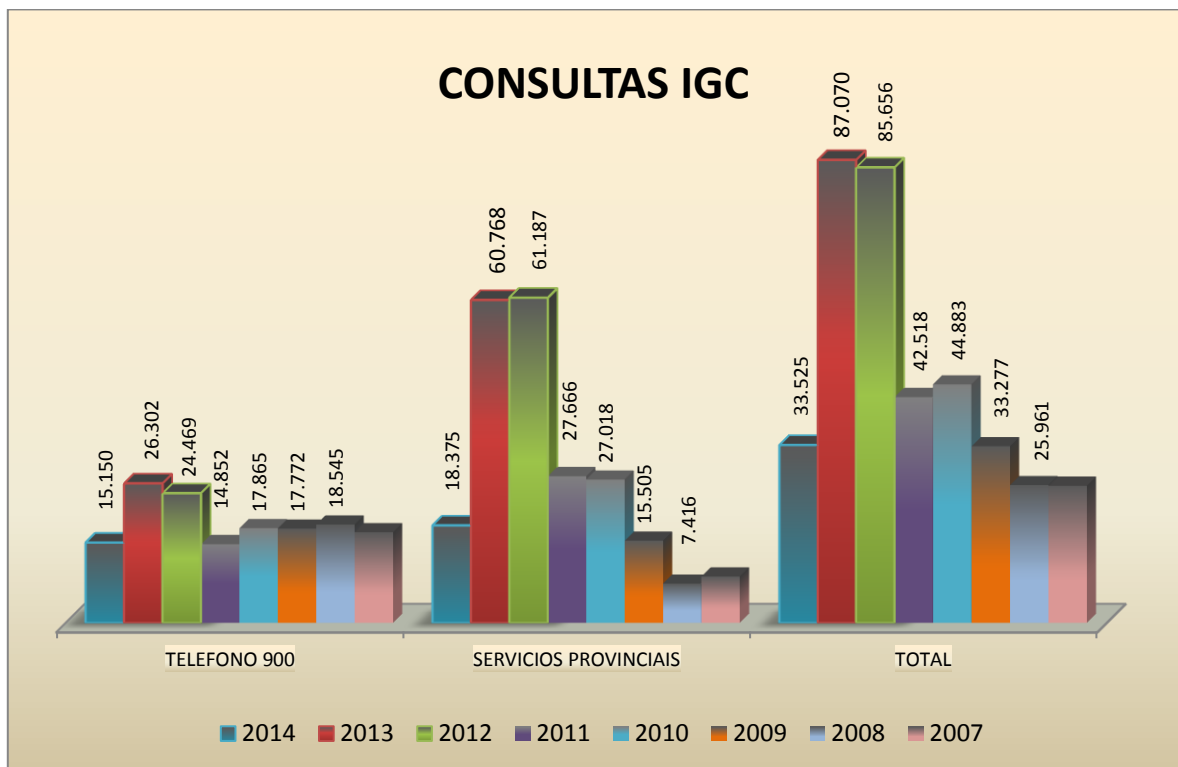
2.1 Consultas

No ano 2014 foron atendidas no Instituto Galego de Consumo un total de **33.525 consultas**. O descenso respecto ao ano 2012 e 2013 é como consecuencia de que durante eses anos se produciu un incremento das consultas como consecuencia da comercialización polas entidades financeiras de Participacións Preferentes e Obrigas Subordinadas.

Do total das consultas do ano 2014, o 54,81% delas, foron formuladas polos consumidores ou usuarios de forma presencial, nas oficinas do IGC situadas nas sete principais cidades da nosa Comunidade. O 45,19% realizáronse vía telefónica, ou ben a través do teléfono gratuito co que conta o IGC (900 231 123), ben nos servizos e oficinas provinciais coas que conta este organismo.

Os asuntos que xeraron maior número de solicitudes de información foron os relativos aos servizos de telecomunicacións con 15.996 consultas e a enerxía eléctrica con 5.681 e se está a volver aos ratios previos aos anos anteriores respecto a produtos financeiros.

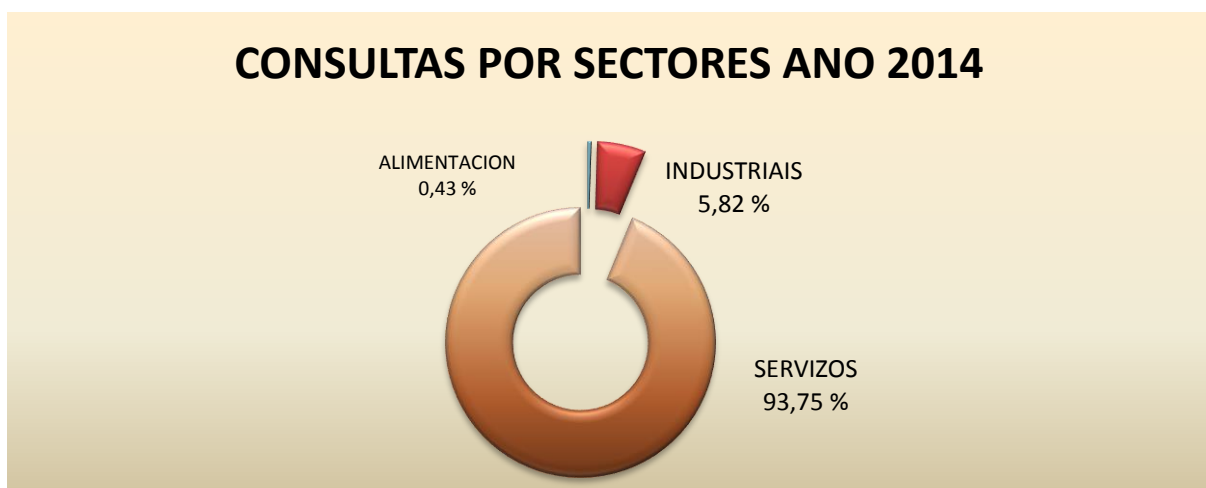
	TELÉFONO 900	SERVIZOS PROVINCIAIS	TOTAL
CONSULTAS	15.150	18.375	33.525



Gráfica consultas atendidas no Instituto Galego de Consumo (2007-2014)

**Consultas atendidas no Instituto Galego de Consumo
Sectores máis significativos**

SECTOR	Nº	%
Financeiro	1.431	4,27%
Telefonía (móbil, fixa e internet)	15.996	47,71%
Enerxía eléctrica	5.633	16,80%
Eléctrico-electrónico	1.901	5,67%
Seguros	1.111	3,31%
Automóbiles (venta e reparación)	1.348	4,02%
Téxtil – calzado	972	2,90%
Vivenda	792	2,36%
Turismo-ocio	601	1,79%
Saúde - estética	314	0,94%
Resto	3426	10,22%
TOTAIS	33.525	100,00%



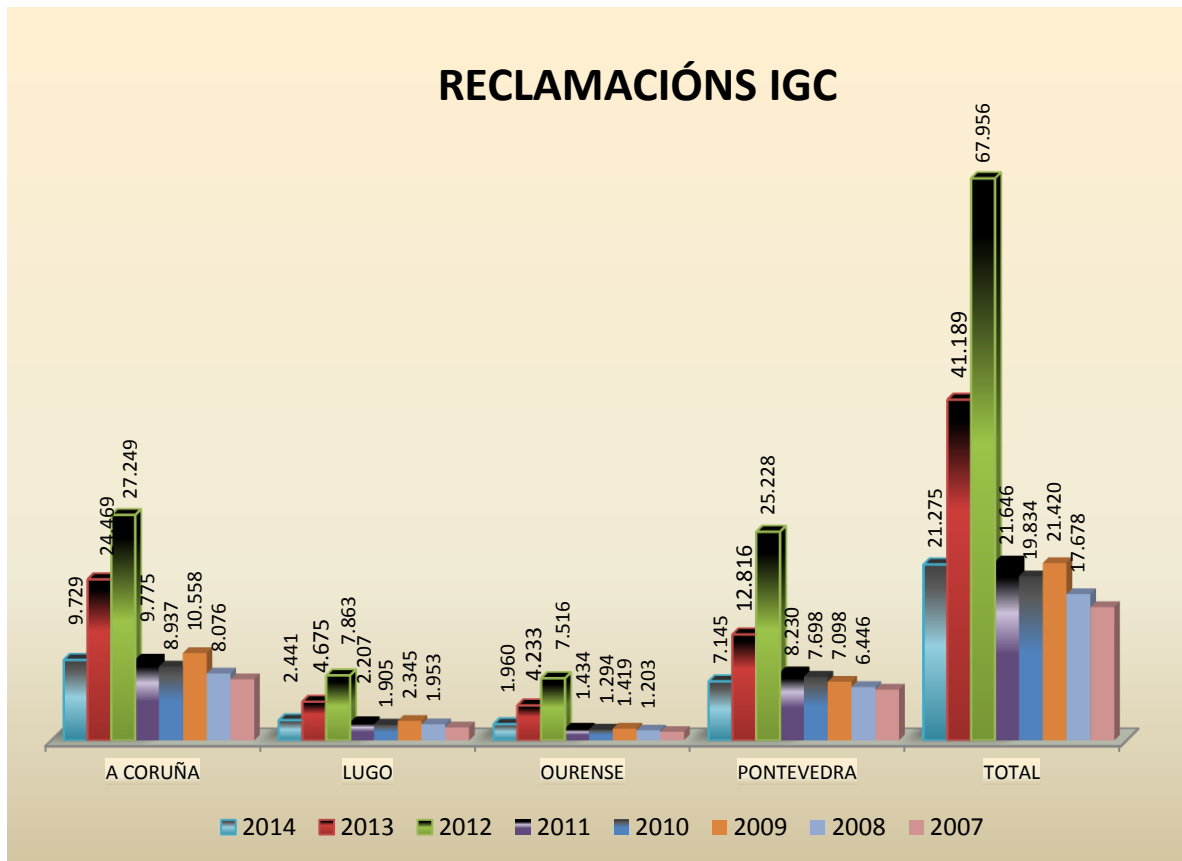
Gráfica consultas atendidas no Instituto Galego de Consumo

2.2 Reclamacións

O pasado ano 2014 recibíronse no Instituto Galego de Consumo un total de **21.275** reclamacións ou denuncias formuladas polos consumidores e usuarios. Esta cifra supón un descenso, en relación ao ano 2013, dun 48%, motivado pola importante diminución das reclamacións presentadas polas participacións preferentes e obrigacións subordinadas, que xa tiña diminuído en relación ao ano 2012, seguindo a mesma tendencia que as consultas e volvéndose a ratios previos aos pico xerado polas reclamacións participación preferentes e obrigas subordinadas.

Reclamacións ou denuncias atendidas no IGC distribuídas por provincias

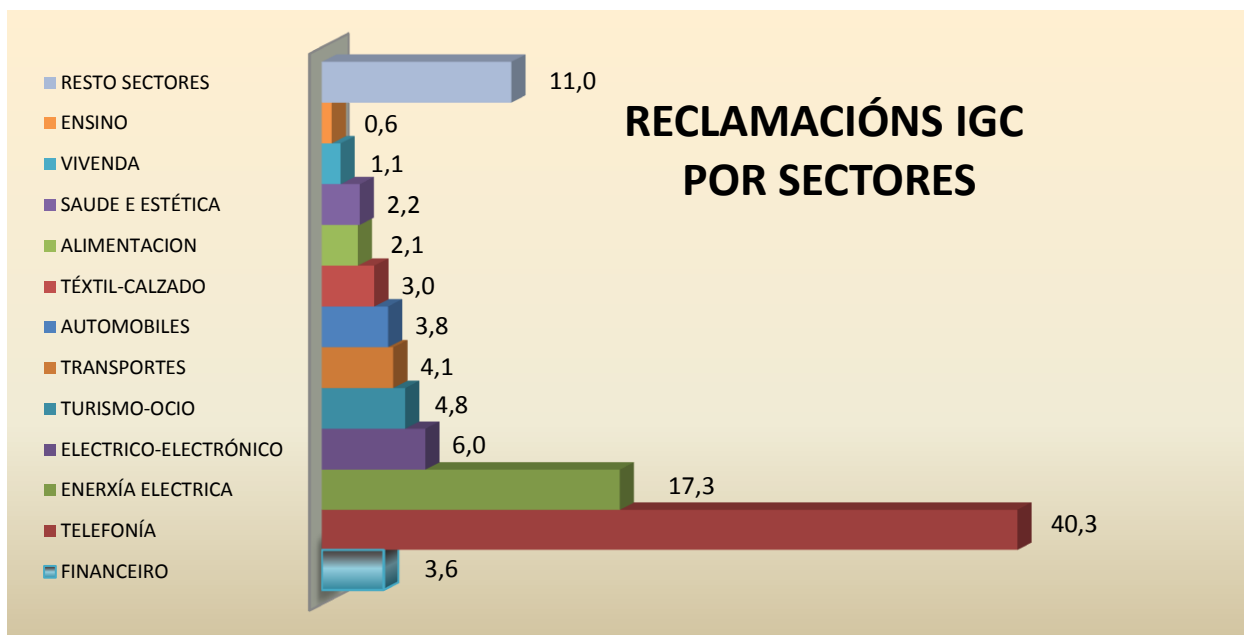
	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
2014	9.729	2.441	1.960	7.145	21.275
2013	19.465	4.675	4.233	12.816	41.189
2012	27.249	7.863	7.516	25.228	67.956
2011	9.775	2.207	1.434	8.230	21.646
2010	8.937	1.905	1.294	7.698	19.834
2009	10.558	2.345	1.419	7.098	21.420
2008	8.076	1.953	1.203	6.446	17.678
2007	7.380	1.574	1.030	6.134	16.118



Gráfica reclamacións recibidas no Instituto Galego de Consumo (2007-2014)

Reclamacións ou denuncias recibidas no IGC
Sectores máis significativos

FINANCEIRO	765	3,6
TELEFONÍA	8.582	40,3
ENERXÍA ELECTRICA	3.676	17,3
ELECTRICO-ELECTRÓNICO	1.276	6,0
TURISMO-OCIO	1.027	4,8
TRANSPORTES	881	4,1
AUTOMOBILES	817	3,8
TÉXTIL-CALZADO	647	3,0
ALIMENTACIÓN	445	2,1
SAUDE E ESTÉTICA	468	2,2
VIVENDA	231	1,1
ENSINO	122	0,6
RESTO SECTORES	2.338	11,0



Gráfica reclamacións recibidas no Instituto Galego de Consumo por Sectores

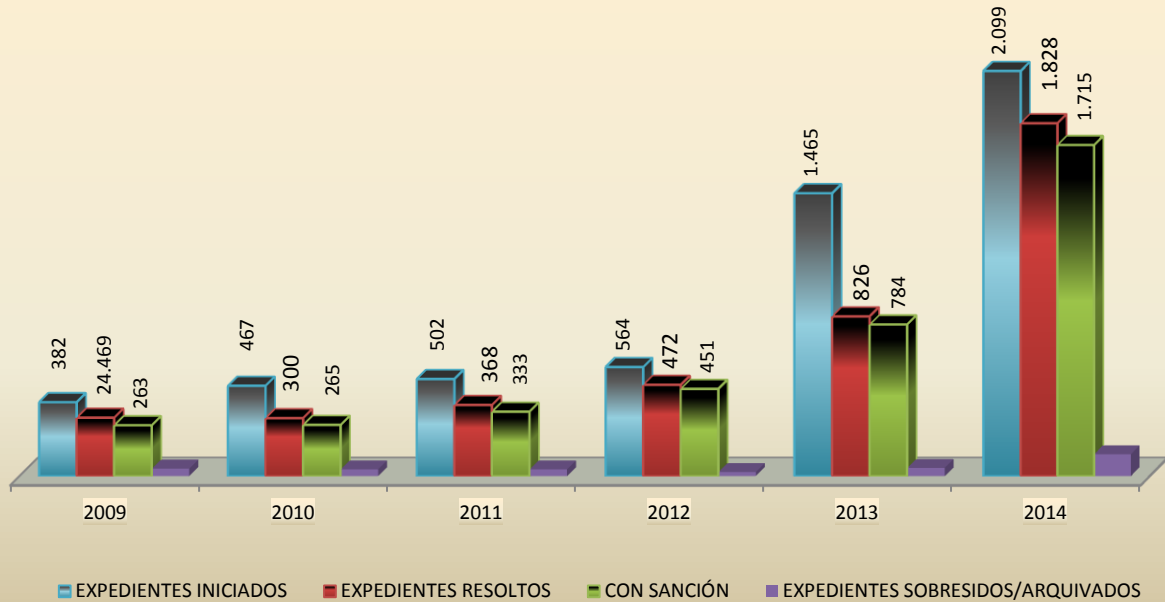
2.3 Medidas de sanción

No pasado ano 2014 iniciáronse no Instituto Galego de Consumo un total de 2.099 expedientes sancionadores pola comisión de infraccións en materia de defensa dos consumidores e usuarios. Esta cifra supón un incremento dun 43% respecto ao ano anterior.

Pola súa banda, resolvéronse un total de 1.828 expedientes, o que supón un incremento dun 55% con respecto aos procedementos resoltos no ano anterior. O número de expediente resoltos no ano 2014 que remataron coa imposición dunha sanción administrativa ao responsable da infracción ascendeu a 1.715. A contía das sancións impostas ao longo do ano alcanzou os 4.939.495 €.

Neste ano 2014 os principais motivos que orixinaron a incoación dos expedientes sancionadores foron similares ao do ano 2013 sendo estes os relacionados con cortes de subministración de enerxía eléctrica, facturación superior ao prazo legalmente establecido, penalización pola falta de instalación do Interruptor de Control de Potencia (ICP), non dar resposta ás reclamacións presentadas polos consumidores no prazo establecido, follas de reclamacións, seguridade de produtos e en materia de publicidade.

EXPEDIENTES SANCIONADORES IGC

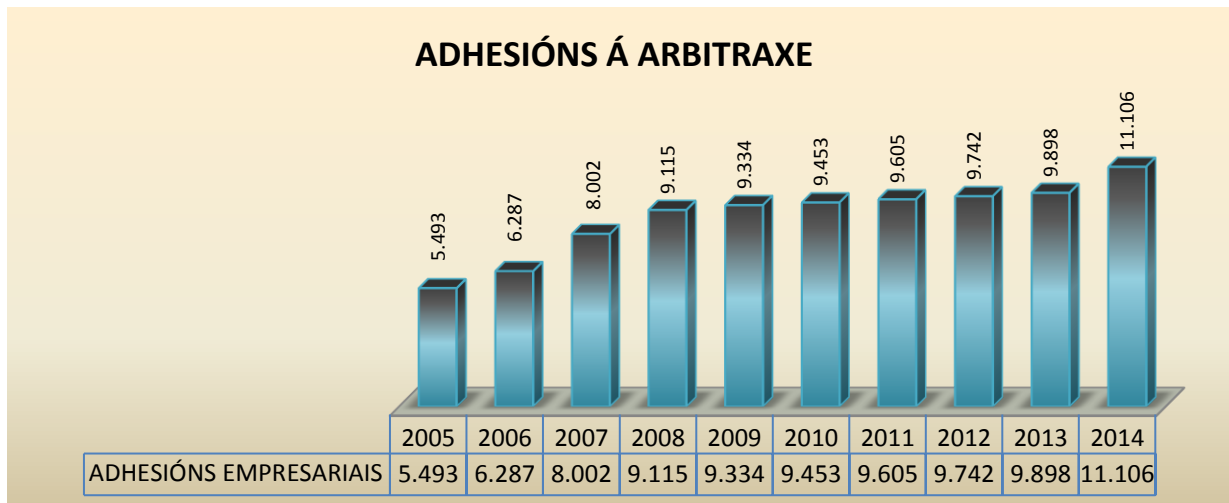


3 ARBITRAXE

3.1 Adhesións empresariais

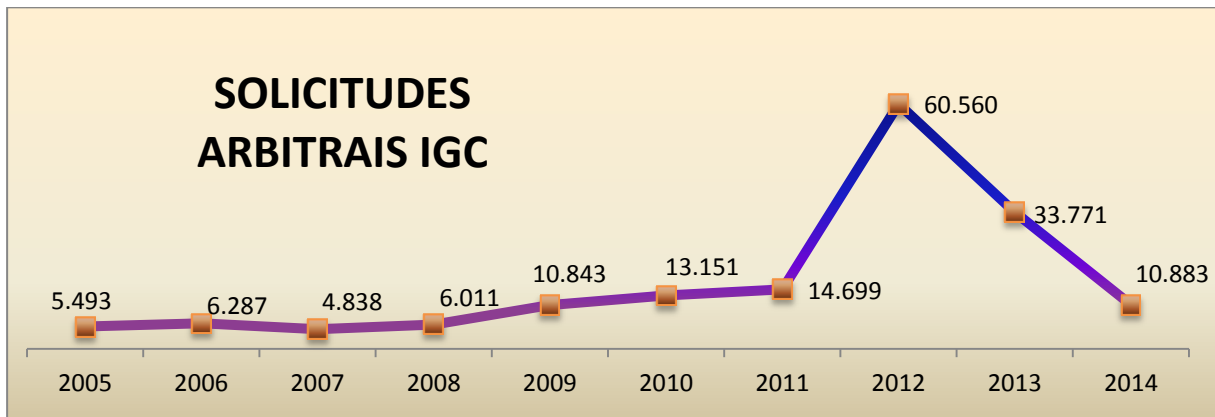
Na actualidade atópanse adheridas á Xunta Arbitral de Consumo de Galicia un total de **11.106** empresas e profesionais mediante a correspondente oferta pública de sometemento ao sistema.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Adhesións empresariais	5.493	6.287	8.002	9.115	9.334	9.453	9.605	9.742	9.898	11.106



3.2 Solicitudes arbitrais

No ano 2014 os consumidores e usuarios presentaron ante a Xunta Arbitral de Consumo de Galicia un total de 10.883 solicitudes arbitrais. Esta cifra supón unha diminución con respecto ao ano 2012 e 2013 motivado pola notable descenso do número de solicitudes arbitrais presentadas polos afectados na adquisición de determinados produtos financeiros ("participacións preferentes" e "obrigacións subordinadas").

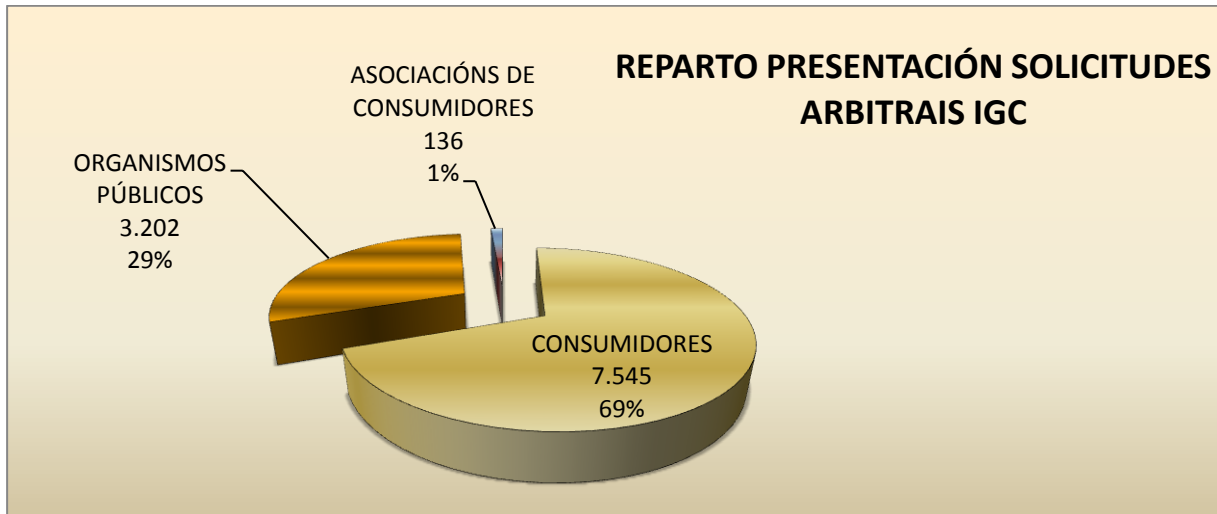


	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Solicitudes arbitrais	5.493	6.287	4.838	6.011	10.843	13.151	14.699	60.560	33.771	10.883

3.2.1 Forma de presentación das solicitudes arbitrais na Xunta Arbitral de Consumo de Galicia

	Consumidores	Organismos Públicos	Asociacións de Consumidores	TOTAL

Solicitudes arbitrais	7.545 (69%)	3.202 (29%)	136 (1%)	10.883
------------------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------	---------------

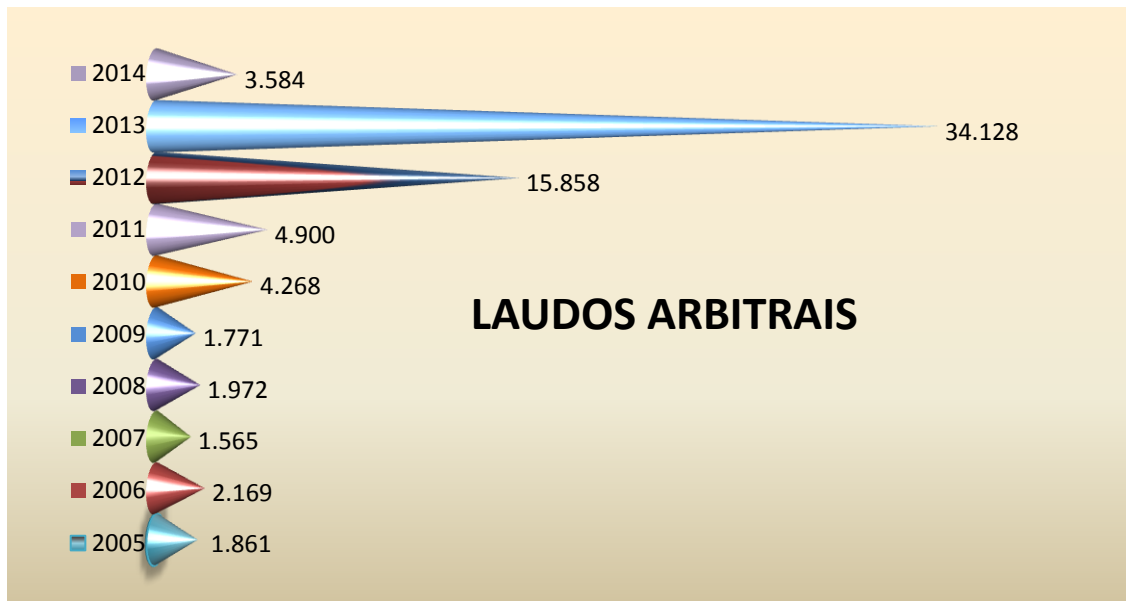


3.3 Resolución arbitraje: laudo arbitral

Na Xunta Arbitral de Consumo de Galicia ditáronse o pasado ano 2014 un total de **3.584 laudos**. Esta cifra supón un descenso respecto aos ditados no anos 2012 e 2013, xa que nestes anos o incremento derivou dunha situación particular e puntual como foron os laudos ditados como consecuencia de reclamacións formuladas polos afectados na adquisición de produtos financeiros á entidade *Novagalicia Banco, S.A.*, (participacións preferentes e obrigas subordinadas).

Debe indicarse que co número de laudos emitidos no ano 2014 se está volvendo a ratios previos á arbitraje realizada respecto a aqueles produtos financeiros

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
laudos arbitrais	1.861	2.169	1.565	1.972	1.771	4.268	4.900	15.858	34.128	3.584

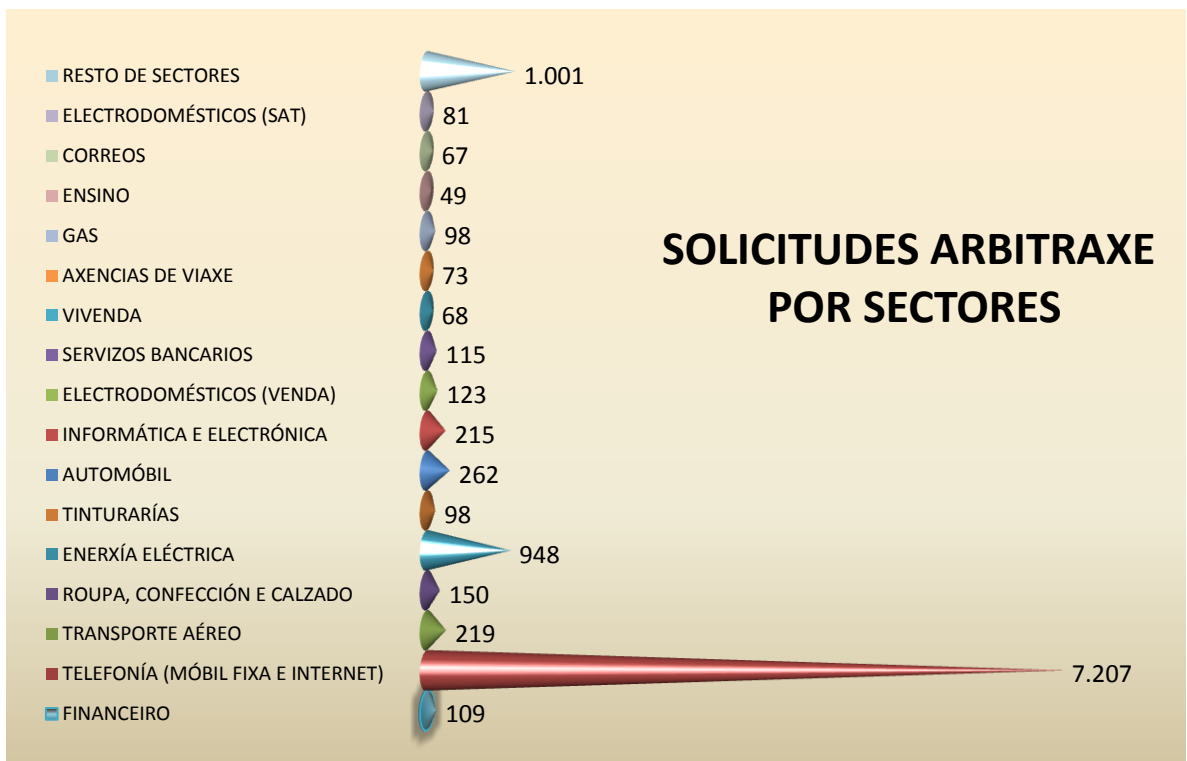


	<i>Nº Laudos</i>	<i>%</i>
Estimatorios	2.484	69,31
Desestimatorios	808	22,54
Conciliatorios	292	8,15



Os sectores que máis reclamacións arbitrarias recibiron ao longo do pasado ano 2014 foron:

Sectores empresariais	2014	%
Financeiro	109	1,00%
Telefonía (móbil fixa e internet)	7.207	66,22%
Transporte aéreo	219	2,01%
Roupa, confección e calzado	150	1,38%
Enerxía eléctrica	948	8,71%
Tinturarías	98	0,90%
Automóbil	262	2,41%
Informática e electrónica	215	1,98%
Electrodomésticos (venta)	123	1,13%
Servizos bancarios	115	1,06%
Vivenda	68	0,62%
Axencias de viaxe	73	0,67%
Gas	98	0,90%
Ensino	49	0,45%
Correos	67	0,62%
Electrodomésticos (SAT)	81	0,74%
Resto de sectores	1.001	9,20%



4 ACTIVIDADE DE INSPECCIÓN

As actuacións realizadas polos servizos de inspección do IGC no ano 2014 acadaron unha cifra global de 106.974. A maior parte da carga de traballo da Inspección de Consumo está relacionada coas notificacións de produtos perigosos para a saúde ou a seguridade do consumidor (rede de alerta), xa que representan o 89% de toda a actividade a Inspección.

A Inspección de Consumo tamén actúa naqueles casos nos que, cando a persoa consumidora presenta unha reclamación, é necesario realizar calquera comprobación para solucionar a devandita reclamación. Durante 2014 realizáronse 6.932 destas actuacións.

Por último, tamén se desenvolveron actividades en colaboración con outros organismos e outras por iniciativa do persoal da inspección ou por outros motivos, ata un total de 790.

4.1 Campañas de inspección

Durante o ano 2014, a inspección de consumo realizou 4.343 actuacións nas seguintes campañas de control do mercado (76 campañas):

4.1.1 Campañas de control de produtos alimentarios

1. Control permanente da información obrigatoria e da etiquetaxe en lingua oficial nos produtos alimentarios
2. Control permanente da identificación do responsable e da indicación do prezo por unidade de medida nos produtos alimentarios
3. Control permanente do marcado da orixe e do lote nos produtos alimentarios
4. Control permanente da etiquetaxe nutricional nos produtos alimentarios
5. Control permanente da indicación cuantitativa de ingredientes na etiquetaxe dos produtos alimentarios
6. Control permanente da etiquetaxe do peixe
7. Control de maionesas e salsas finas: etiquetaxe e composición
8. Control de etiquetaxe ecolóxica
9. Control de legumes secos: lentellas, fabas, garavanzos: etiquetaxe, defectos e materias estrañas.
10. Control de información sobre prezos e datos de identificación do responsable e, en produtos envasados polos titulares do comercio polo miúdo da alimentación, ademais, indicación da cantidade neta e o marcado de datas
11. Control de pastas recheas, pratos preparados e conservas de carne: porcentaxe de recheo e identificación da especie nas de orixe cárnica
12. Control analítico de zumes e néctares
13. Control analítico de bacallau seco salgado
14. Control analítico de caldos líquidos
15. Control analítico de queixos fundidos
16. Control analítico de tortas de millo ou arroz
17. Control analítico de iogures
18. Campaña europea de control de fraudes na carne

4.1.2 Campañas de control de produtos industriais

1. Control da identificación do responsable nos produtos industriais
2. Control da presentación da información en lingua oficial nos produtos industriais
3. Control da indicación de prezos nos produtos industriais
4. Control permanente dos produtos notificados polo SOIVRE
5. Control permanente das condicións xerais de etiquetaxe dos produtos industriais
6. Control permanente das condicións da garantía comercial ofrecida nos produtos industriais
7. Control permanente de produtos cosméticos notificados
8. Control permanente de produtos farmacéuticos notificados
9. Control permanente das condicións da etiquetaxe dos xoguetes
10. Control permanente das condicións de seguridade dos acendedores
11. Control permanente das condicións de seguridade das minimotos
12. Control permanente das condicións da etiquetaxe dos produtos téxtiles

13. Control permanente da utilización de cordóns en pezas infantís
14. Control de produtos non alimentarios similares a outros que fosen alertados
15. Control permanente das condicións da etiquetaxe do calzado
16. Control permanente das condicións da etiquetaxe das grilandas luminosas
17. Control permanente das condicións da etiquetaxe dos produtos cosméticos
18. Control permanente da información sobre consumo de combustible e emisións de CO₂ na venda de vehículos
19. Control de produtos non alimenticios provenientes de alertas sanitarias
20. Control analítico de convectoros
21. Control analítico de alongadores
22. Control analítico de grilandas
23. Control analítico de disfraces
24. Control analítico de biberóns
25. Control analítico de pistolas con proxectís
26. Control analítico de xoguetes magnéticos
27. Control analítico de xoguetes menores de 36 meses
28. Control analítico de chupetes
29. Control analítico de composición de téxtiles
30. Control analítico de reloxos resistentes á auga
31. Control analítico de fiados
32. Control analítico de pezas de vestir (viscosa, mestura de viscosa e outras fibras)
33. Control analítico de cafeteiras a presión tipo italiano para uso doméstico
34. Control analítico de peluches
35. Control analítico de toallíñas hixiénicas
36. Control uniformes escolares
37. Comprobación da etiquetaxe de eficiencia enerxética dos pneumáticos.
38. Produtos cosméticos de venda en establecementos de prezo reducido, así como os desodorizantes, antitranspirantes, desmaquillantes e cremas corporais comercializados en establecementos de calquera tipo
39. Lámpadas de baixo consumo incluído as LED: etiquetaxe e seguridade.
40. Gasolinas e gasóleos: toma de mostras
41. Campaña analítica de produtos químicos en téxtiles

4.1.3 Campañas de control de servizos

1. Control permanente de follas de reclamación
2. Control permanente da indicación dos prezos nos escaparates
3. Control permanente dos folletos publicitarios
4. Control permanente de prezos na publicidade comercial en soportes distintos dos folletos publicitarios
5. Control permanente da indicación de prezos nos establecementos que ofrecen servizos ao consumidor
6. Control permanente de aparcadoiros
7. Control permanente de centros de bronceado
8. Control permanente de salóns de peiteado
9. Control permanente de servizos de reparación de aparatos de uso doméstico (SAT)
10. Control permanente das actividades de comercio electrónico
11. Control da publicidade das ofertas de traballo nos medios de comunicación
12. Control da garantía postvenda nos produtos
13. Control dos teléfonos gratuítos de atención ao cidadán/consumidor en empresas eléctricas e de gas
14. Control páxinas web das empresas eléctricas
15. Alugamento de vehículos incluído o realizado por Internet: información ao consumidor e condicións de contratación (cláusulas abusivas)
16. Centros privados que imparten ensinanzas non reguladas (presencial e a distancia)
17. Centros de depilación láser: aspectos xerais en materia de consumo

4.2 Rede de Alerta

No ano 2014 o Instituto Galego de Consumo notificou un total de 71 produtos á Rede de Alerta de produtos inseguros debido a que se demostrou que presentaban un risco grave para as persoas consumidoras ou usuarias.

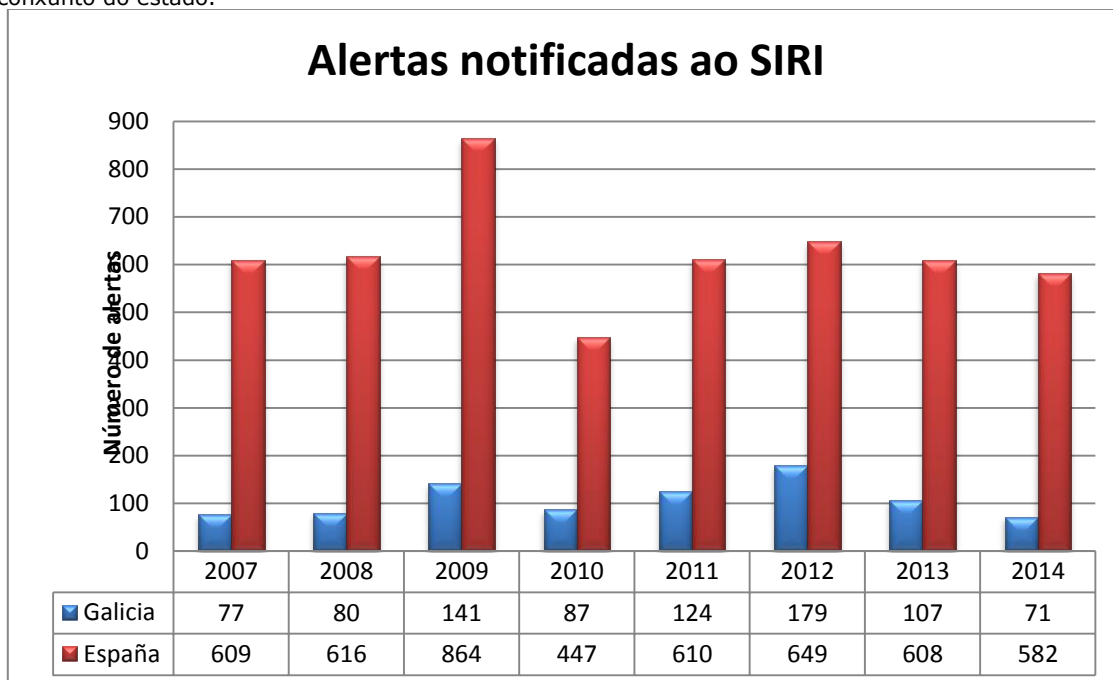
Galicia foi a cuarta comunidade en introducir produtos na rede estatal de alerta (12 % de todos os notificados á rede estatal, 582 no total de España), por detrás de Madrid (22%), Cataluña (16%) e Castela e León (14%). Non obstante, se temos en conta que na nosa rexión o número de notificacións de produtores (ao que están obrigados pola lexislación de seguridade xeral dos produtos) é practicamente irrelevante ou case nulo, e considerando unicamente as alertas derivadas da actividade da Inspección de Consumo ocupamos o segundo lugar no conxunto das comunidades autónomas españolas.

Moitas veces enténdense estes datos de forma equivocada e interprétase que se detectamos máis produtos perigosos é debido a que nos nosos comercios a proporción de produtos que presenta riscos para a seguridade dos usuarios é máis alta pero nada máis lonxe da realidade. No actual mercado global, os produtos postos a disposición da persoa consumidora son os mesmos en Galicia que noutros territorios. Non obstante, o intenso labor de investigación e control ten como resultado a detección dun maior número de produtos que poden presentar algún tipo de risco para os usuarios.

É certo que Galicia conta cunha ferramenta de indubidable importancia á hora de comprobar o cumprimento dos requisitos de seguridade por parte dos produtos á venda. Trátase do Laboratorio Galego de Consumo, complemento indispensable para completar as actuacións que empezan cos controis realizados polo persoal da Inspección de Consumo. Deste xeito, o IGC desefia cada ano unha serie de campañas de inspección e control, tendo en conta aquelas categorías de artigos que presentan riscos con máis asiduidade. Nas campañas tómanse mostras de produtos que pertencen á categoría que estea a examinarse, pero o persoal da Inspección tamén fai outras tomas de mostras cando atopa produtos á venda que, por diversos motivos, lle fagan desconfiar de que puidesen presentar algún risco.

O incremento dos movementos comerciais e da oferta de produtos que se poñen a disposición das persoas consumidoras obriga a que este labor de control deba incrementarse ano a ano. Só temos que pensar na cantidade de quilómetros que percorren moitos dos artigos que adquirimos desde que se fabrican ata que chegan ás nosas mans.

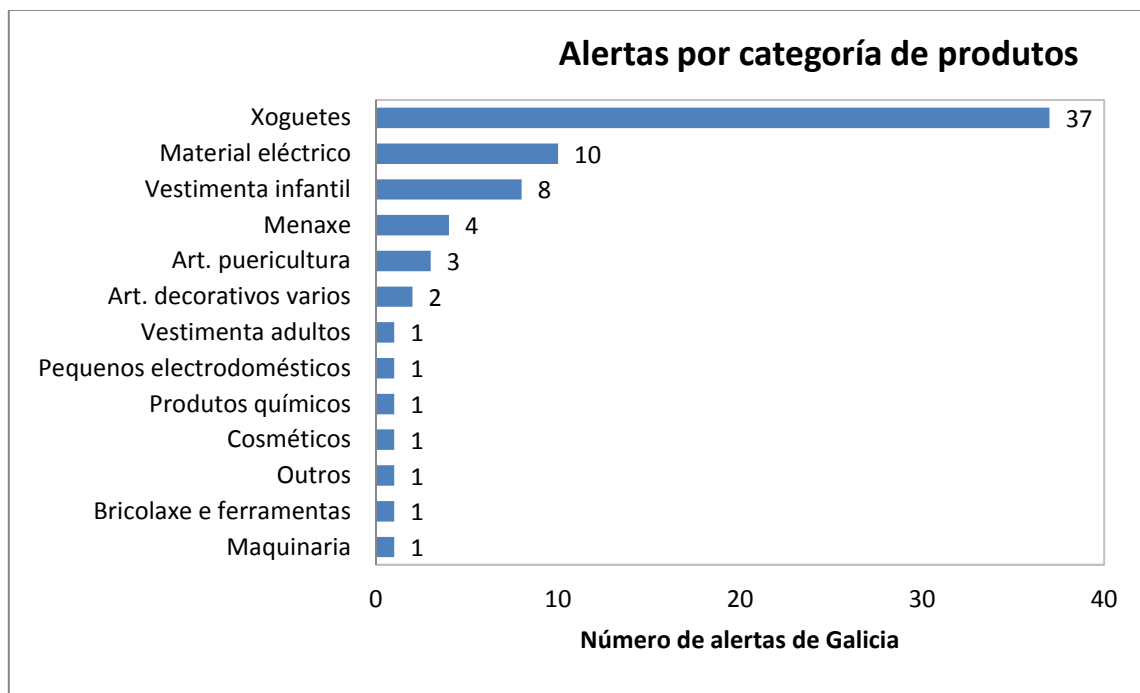
Na seguinte gráfica móstrase a evolución do número de notificacións realizadas polo IGC á Rede de Alerta de Produtos non Alimentarios nos últimos anos, xunto co total nacional, así como a proporción que supoñen as notificacións de produtos detectados grazas ao labor de investigación na nosa comunidade autónoma respecto do conxunto do estado.



Número de produtos notificados a Rede de Alerta de Produtos non Alimentarios

Outro dato que mostra a eficacia do labor do IGC neste eido é a proporción destes produtos que finalmente foron incluídos na rede de alerta europea (RAPEX): 24 das alertas do ano 2014; dato que igualmente coloca Galicia entre os territorios máis proactivos na protección da seguridade dos seus consumidores.

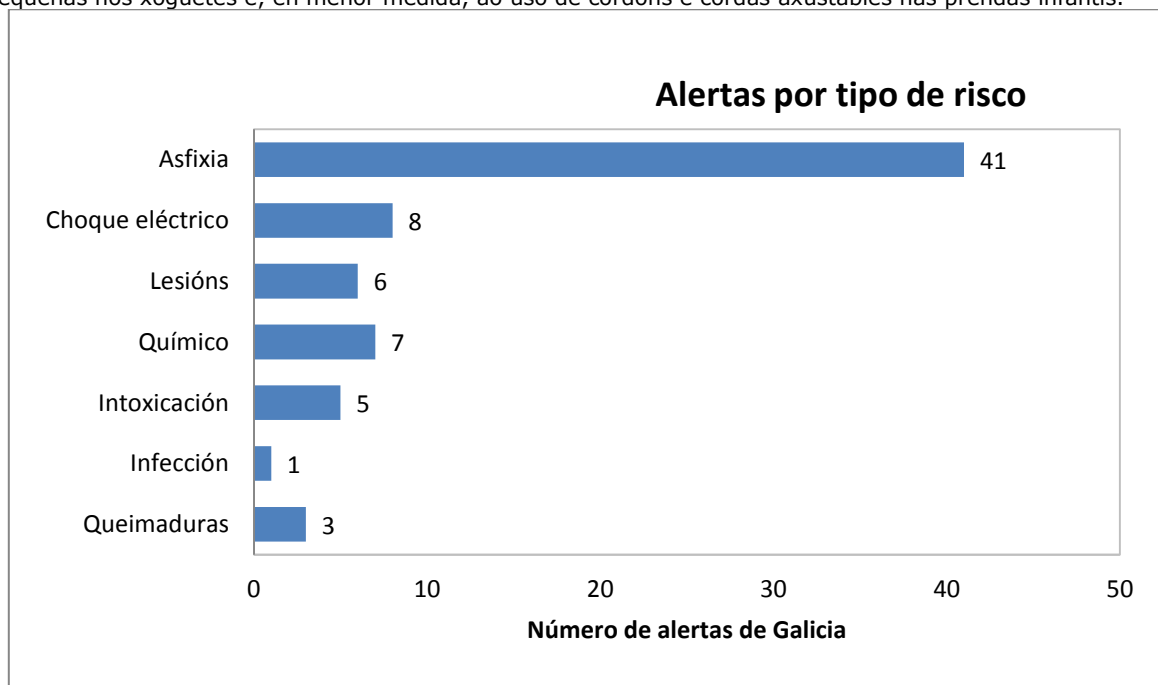
Respecto da categoría dos produtos notificados polo IGC, recóllense na seguinte gráfica os resultados rexistrados no ano 2014: os xoguetes supoñen, con diferenza, a categoría de produtos que con maior frecuencia se notifican.



Produtos notificados á rede de alerta segundo a categoría á que pertencen

Como consecuencia das actuacións de seguimento de todos os produtos incluídos na Rede de Alerta, os servizos de inspección de consumo do IGC retiraron do mercado 16.119 unidades e destruíron outras 5.032, o que supón un total de 21.151 unidades.

No seguinte gráfico figuran os principais riscos constatados nos produtos notificados polo IGC á rede de alerta de produtos non alimentarios: a asfixia é o principal risco, debido fundamentalmente a existencia de pezas pequenas nos xoguetes e, en menor medida, ao uso de cordóns e cordas axustables nas prendas infantís.



Produtos en rede de alerta segundo o risco que presentan

Produtos notificados por Galicia á Rede de Alerta de Produtos non Alimentarios no ano 2014

Identificación	Nome	Categoría	Natureza perigo	Alerta europea
----------------	------	-----------	-----------------	----------------

Identificación	Nome	Categoría	Natureza perigo	Alerta europea
1/2014	PROLONGADOR, marca CEBRIK-CBASE, ref. 47002 (Euro 2x0.75mm 1.5m branco)	Material eléctrico	Intoxicación	CE 0122/2014
2/2014	CORONA DE JUGUETE, marca TOYS, ref. 6238404	Xoguetes	Asfixia	
4/2014	VESTIDO DE FIESTA PARA MUÑECA, marca TOYS, ref. 6203306	Xoguetes	Asfixia	
7/2014	ALAS DE ÁNGEL DE COLOR BLANCO, marca WRF, ref. WR0544-2	Xoguetes	Asfixia	
9/2014	PROLONGADOR CON CLAVIJA TIPO SCHUCKO, marca SINI BRICO, modelo YL-F 105 (cable 3x1.5mm), ref. 50359	Material eléctrico	Choque eléctrico	
10/2014	MOLINILLO DE PLÁSTICO "WINDMILL", marca CHUENFENG	Xoguetes	Asfixia	
11/2014	ALAS DE MARIPOSA EN TONOS AZULES PARA DISFRAZ, marca IDEAL	Xoguetes	Asfixia	
12/2014	DIADEMA CON ALAS Y ANTENAS DE MARIPOSA	Xoguetes	Asfixia	
13/2014	JUGUETES SURTIDOS "PARTY FAVORS", marca VERBETENA, ref. 100210006 - 011306166 (25 unidades)	Xoguetes	Asfixia	
14/2014	TUBO CON LÍQUIDO PARA HACER POMPAS DE JABÓN CON EL DIBUJO DE MINNIE, marca DISNEY, ref. 014000287 (lote 1/2013) (ampliada a la ref. 014000286, lote 01/2013 (Mickey Mouse Club House))	Xoguetes	Infección	CE 0410/2014
21/2014	SONAJERO "BABY TOYS", marca YINGGUAN, ref. 536-054 (león) (ampliada a todos los modelos con ref. 536-054)	Xoguetes	Asfixia	CE 0571/2014
64/2014	BOLSITO DE JUGUETE, marca PEPPA, ref. BM-41-PG	Xoguetes	Asfixia	
66/2014	PROLONGADOR, marca GSC EVOLUTION, ref. 0101272 (2M, 2x1 mm branco)	Material eléctrico	Queimaduras	
67/2014	TERMO PARA ALIMENTOS, marca MOBAL ATLANTIC, ref. 225-237	Menaxe	Intoxicación	
69/2014	TERMO TIPO JARRA, marca MOBAL ATLANTIC, ref. 225-241 (1000 ml)	Menaxe	Intoxicación	
70/2014	PROLONGADOR DE 3 METROS, marca CODIS, modelo CD11071	Material eléctrico	Choque eléctrico	
75/2014	TROMPETA DE JUGUETE "CORNETA MEDIANA", marca TOYS, ref. 633650 (nº 2012) (ampliada a la ref. 56402)	Xoguetes	Asfixia	
76/2014	CAJA CON DOS PISTOLAS DE JUGUETE CON PROYECTILES CON VENTOSA, marca CANHUI, ref. BB904	Xoguetes	Asfixia	
78/2014	ALARGADOR DE 5 BASES, marca EXTRASTAR, art. G0N5 (1,5 m)	Material eléctrico	Choque eléctrico	
80/2014	PROLONGADOR DE SEIS BASES CON INTERRUPTOR, ref. 5239	Material eléctrico	Choque eléctrico	
95/2014	LÁMPARA QUITAMIEDOS EN FORMA DE SETA, marca O2XALED, ref. PF/IDS 13-004	Material eléctrico	Choque eléctrico	CE 0889/2014
104/2014	PROLONGADOR, marca PRISMA, Ref. AL4, 4 metros	Material eléctrico	Choque eléctrico	
116/2014	CHAQUETA PARA BEBÉ DE PUNTO LISO, marca CHEROKEE, modelo BA12W21100	Vestimenta infantil	Asfixia	

Identificación	Nome	Categoría	Natureza perigo	Alerta europea
117/2014	CHAQUETA DE PUNTO PARA BEBÉ, marca KITCHOUN, ref. 984764 (talla 1, 54 cm)	Vestimenta infantil	Asfixia	CE 0645/2014
118/2014	CHAQUETA DE PUNTO, marca Zara Knitwear, modelo Art. 0367/550/809	Vestimenta infantil	Asfixia	CE 0626/2014
119/2014	ABRIGO DE PUNTO PARA BEBÉ, marca LA PONDEROSA, Modelo 210416, G-5, talla 12 meses	Vestimenta infantil	Asfixia	
120/2014	VESTIDO Y PELELE PARA BEBÉ, marca MAMY, Art. 1640 (talla 24, 12 y 8 meses); art. 1440	Vestimenta infantil	Asfixia	
123/2014	SILLA METÁLICA PARA NIÑOS CON ASIENTO DE PLÁSTICO Y SONIDO, marca MEILIJIA, ref 7685	Art. puericultura	Químico	
126/2014	CONJUNTO DE PANTALÓN Y ABRIGO DE PUNTO PARA BEBÉS, marca CARSIP, ref. 200, talla 12 meses	Vestimenta infantil	Asfixia	
141/2014	SILLA METÁLICA PARA NIÑOS CON ASIENTO DE PLÁSTICO Y SONIDO, marca GF, modelo N050-10	Art. puericultura	Químico	
145/2014	DISFRAZ INFANTIL DE MARIPOSA CON FALDA, ALAS, ANTENAS Y VARITA "FAIRY WINGS SET", ref. 102120	Xoguetes	Asfixia	
146/2014	DISFRAZ DE PERRO PARA BEBÉS "PLUSH PUPPY", marca RUBIE'S, ref. 81177	Xoguetes	Asfixia	
148/2014	DISFRAZ PARA NIÑAS "MONSTER HIGH", marca RUBIE'S, modelo ABBEY BOMINABLE, ref. 881362	Xoguetes	Asfixia	
150/2014	MASCARA DE CABEZA DE CEBRA PARA DISFRAZ, marca PARTY CARNAVALITO	Xoguetes	Asfixia	
158/2014	DISFRAZ INFANTIL DE MARIPOSA MONARCA, marca RUBIE'S, ref. 883665	Xoguetes	Asfixia	
160/2014	DISFRAZ DE HADA CON GOLA Y SOMBRERO, marca LIMIT, ref. M1727 (talla 4)	Xoguetes	Asfixia	
165/2014	BOA DE PLUMAS PARA DISFRAZ "PIUMA", marca IDEAL, ref. 077408	Xoguetes	Asfixia	
180/2014	DISFRAZ DE MARIQUITA CON ALAS, DIADEMA Y VARITA, marca CENTROXOGO, ref. CB3008	Xoguetes	Asfixia	CE 0996/2014
188/2014	DISFRAZ INFANTIL DE RATITA, marca CENTROXOGO, ref. CB 2010	Xoguetes	Asfixia	
190/2014	UÑAS POSTIZAS CON ADHESIVO, marca AWI PERSONAL CARE, modelo APM 13-1	Cosméticos	Químico	CE 1557/2014
196/2014	DISFRAZ INFANTIL DE ROBIN HOOD, modelo 881142	Xoguetes	Asfixia	
199/2014	CAPA MORADA PARA DISFRAZ "HORROR CAPE", marca PARTY FIESTA, ref. 179588	Xoguetes	Asfixia	CE 1033/2014
200/2014	CAPA ROJA CON CUELLO PARA DISFRAZ "HORROR CAPE", marca PARTY FIESTA, ref. 179585	Xoguetes	Asfixia	CE 1033/2014
220/2014	TROMPETA DORADA PEQUEÑA, marca BOYS TOYS, item No. GH2867, code BT02318, lote NW12B00132	Xoguetes	Asfixia	
228/2014	DIANA MAGNÉTICA "DART BOART MAGNETIC", marca D'CASA, ref. 246909	Xoguetes	Lesións	CE 1155/2014
230/2014	BARBA POSTIZA, marca HUA HAO, item nº HZ1028, ref. 6211220 (ampliada al item nº XX022 y a la ref. 2130)	Xoguetes	Queimaduras	

Identificación	Nome	Categoría	Natureza perigo	Alerta europea
232/2014	TROMPETA DE PLÁSTICO CON LA BANDERA ESPAÑOLA, marca CLAVERÍA SERRANO, ref. 6286044, nº lote: 01-2013	Xoguetes	Asfixia	
235/2014	TROMPETA DE JUGUETE CON BANDERA, marca ELEIVEN, ref. 19987	Xoguetes	Asfixia	CE 0883/2014
252/2014	TERMO CON ASA, marca HONG XU JING PIN	Menaxe	Intoxicación	CE 1506/2014
261/2014	BIBERÓN DE VIDRIO "ACOFAR BABY", marca ACOFARMA, ref. C.N.389502.6 (lote 030317)	Art. puericultura	Asfixia	
281/2014	MUÑECA CON CABEZA DE FRESA-FRAMBUESA, marca FUNNY CLOWN	Xoguetes	Químico	CE 1430/2014
282/2014	KIT DE REPARACIÓN DE BICICLETAS CON PEGAMENTO "RED SUN", marca V&F, ref. 15954	Outros	Químico	CE 1448/2014
307/2014	JUGUETE CON PROYECTILES "SOFT DART GUN", marca FUNNYCLOWN, ref. nº 5566	Xoguetes	Asfixia	CE 1470/2014
312/2014	ELEVADOR DE PERSONAS, marca DANDY, modelo DH-EM	Maquinaria	Lesións	CE 1459/2014
319/2014	BOTINES DE PIEL PARA SEÑORA, marca BIMBA & LOLA, modelo I3BZ0669 H8041	Vestimenta adultos	Químico	CE 1846/2014
363/2014	VESTIDO PARA NIÑAS CON FLORES MORADAS, marca EL LAGARTO ESTA LLORANDO, modelo SS14ELEL3-42, FLOR MORADA, T2	Vestimenta infantil	Asfixia	
417/2014	TERMO, marca JIAHE (1 litro)	Menaxe	Químico	CE 0252/2015
418/2014	VENTILADOR "OSCILLATING FAN", ref. 95024 (ampliada a la ref. HL-7040901)	Pequenos electrodomésticos	Lesións	CE 0211/2015
420/2014	PISTOLA TERMOENCOLADORA, marca MERCA TOOLS, ref. MT-64328 (60W)	Bricolaxe e ferramentas	Queimaduras	CE 0266/2015
427/2014	PROLONGADOR CON BASE MÚLTIPLE, marca FNP, ref. E276B	Material eléctrico	Choque Eléctrico	
428/2014	PROLONGADOR CON BASE MÚLTIPLE CON INTERRUPTOR, marca CODIS, ref. CD11853	Material eléctrico	Choque Eléctrico	
441/2014	DISFRAZ INFANTIL DE SEVILLANA, marca YING SHENG (talla 4)	Xoguetes	Asfixia	
453/2014	ADORNO CON FORMA DE MANZANA, marca CRAWKWORK SHENGXIANG, ref 13580	Art. decorativos varios	Asfixia	
454/2014	ADORNO CON FORMA DE UVAS, marca CRAWKWORK SHENGXIANG, ref 13585	Art. decorativos varios	Asfixia	
468/2014	FREGASUELOS "FRESCOR TRADICIONAL", marca DESTELLOS (1500 ml)	Produtos químicos	Intoxicación	
472/2014	DIANA MAGNÉTICA CON SEIS DARDOS, marca MARP	Xoguetes	Lesións	
473/2014	JUEGO DE PESCA MAGNÉTICO "FHISING SERIES", marca LA GRAN FAMILIA, ref. 555, F92349	Xoguetes	Lesións	CE 0298/2015
475/2014	JUEGO MAGNÉTICO PARA CONSTRUCCIONES "MAGNETIC WAND", marca YI ZHI TOY, modelo nº 918	Xoguetes	Lesións	CE 0091/2015
476/2014	CALCETÍN INFANTIL DE CANALÉ "BOLAS", marca ISABEL MORA, modelo 32519	Vestimenta infantil	Asfixia	
477/2014	JUEGO DE PESCA MAGNÉTICO "FHISING SERIES", marca HUAN LE, ref. 555-40 41 / OR1801062-IEM21067	Xoguetes	Asfixia	CE 0230/2015
480/2014	CABALLO DE JUGUETE CON MOVIMIENTO, marca ZX, ref. 233	Xoguetes	Asfixia	

5 LABORATORIO DE CONSUMO DE GALICIA

5.1 Introducción

O Laboratorio de Consumo de Galicia (LCG), é un centro oficial no que se realizan as análises e os ensaios sobre determinados produtos presentes no mercado co fin de avaliar a súa conformidade coas regulamentacións técnicas referidas tanto á calidade como á seguridade de produtos industriais. Para iso realiza ensaios sobre produtos de consumo co fin de verificar a súa adecuación á normativa, as súas características, e a veracidade das atribucións declaradas na etiquetaxe.

O Laboratorio de Consumo de Galicia é, polo tanto, o instrumento técnico do Instituto Galego de Consumo que permite, por unha banda, analizar os produtos obxecto de reclamacións dos consumidores e acadar a resposta adecuada na resolución dos conflitos, e por outra detectar a presenza de produtos inseguros no mercado e comunicalo á rede de alerta nacional. Grazas a este instrumento Galicia está á cabeza das comunidades autónomas na detección de produtos inseguros no mercado.

Dende o ano 2002 o Laboratorio de Consumo de Galicia ten a acreditación da Entidade Nacional de Acreditación, ENAC, en diversos ensaios de produtos téxtiles, artigos de puericultura e xoguetes segundo os criterios de aseguramento da calidade na realización de ensaios segundo a norma ISO/IEC 17025. Esta acreditación representa o recoñecemento formal da competencia técnica do Laboratorio e a máxima fiabilidade nos seus resultados.

Actualmente o Laboratorio de Consumo de Galicia analiza e controla os produtos industriais, agrupados nas seguintes liñas de actuación:

Departamento Téxtil: análise de fibras e produtos téxtiles

Departamento Mecánico: xoguetes, material escolar, artigos de puericultura, etc.

Departamento Eléctrico: aparatos eléctricos e pequenos electrodomésticos

Departamento Electrónico: teléfonos móbiles, aparatos de son e imaxe, etc.

Departamento Químico: análise de aditivos ou produtos químicos en diversas mostras (téxtiles, xoguetes, artigos de puericultura, etc.)

5.2 Actividades que realiza o Laboratorio de Consumo de Galicia.

5.2.1 Actividade analítica

A actividade fundamental do LCG é a de realizar análises de marcado e etiquetaxe de produtos industriais, así como análises físicas, químicas, eléctricas, electrónicas e mecánicas dos distintos produtos que recibe o laboratorio a través dos seguintes canais:

Campañas de control de mercado do IGC.

Reclamacións dos consumidores

Inspeccións de oficio do IGC

Denuncias ante as xuntas arbitrais de consumo.

Consultas realizadas por diferentes organismos.

Solicitudes de análises demandadas por entidades e particulares.

Solicitudes de análises demandadas por outras administracións.

Desta forma, o Laboratorio de Consumo de Galicia analiza anualmente máis de 600 artigos de consumo realizando para preto de 8.000 análises.

5.2.2 Actividade técnica de consultas e avaliación de riscos.

O LCG tamén responde as consultas nas materias da súa competencia tanto a outros departamentos do IGC como a particulares, empresas ou outras administracións.

Por outra banda, o Laboratorio de Consumo de Galicia vén sendo o departamento do IGC que realiza os informes de avaliación de riscos dos produtos que se comunican á rede de alerta nacional polo cal Galicia é a Comunidade Autónoma que máis produtos inseguros introduce na rede de alerta.

Por outra banda, o Laboratorio de Consumo de Galicia, ademais dos informes de análises que realiza e das consultas que resposta, realiza outras tarefas de consulta e asesoramento. De seguido enuméranse outras tarefas que realiza o laboratorio:

- Informes sobre seguridade de cordóns e cordas axustables en prendas infantís.
- Avaliacións de risco RAPEX en produtos analizados no LCG
- Avaliacións de risco RAPEX en produtos analizados por outros laboratorios

5.2.3 Participación en foros técnicos

Pero tamén, como órgano técnico do IGC, o laboratorio é membro de grupos de traballo, reunións técnicas, comisións, etc., como as que se sinala na continuación:

Comité de Directivas relativas ás denominacións e etiquetaxe dos produtos téxtiles. Comité 77 da Comisión Europea.

Comité de adaptación ao progreso técnico da seguridade dos xoguetes. Comité 80 da Comisión Europea.

Grupo de Traballo de Control de Mercado, dependente do Instituto Nacional de Consumo.

Grupo de Traballo de Rede de Alerta, dependente do Instituto Nacional de Consumo

Comisión Galega de Laboratorios de Ensaio e Control de Produtos Alimenticios, dependente da Consellería de Sanidade.

Comité Técnico de Normalización (AEN/CTN 40/GT8) sobre seguridade de roupa infantil.

Comité Técnico de Normalización (AEN/CTN 40/SC1) sobre solideces de tintura sen produtos téxtiles e medida da cor.

Comité Técnico de Normalización (AEN/CTN 40/SC6) sobre téxtiles. Ensaiois químicos.

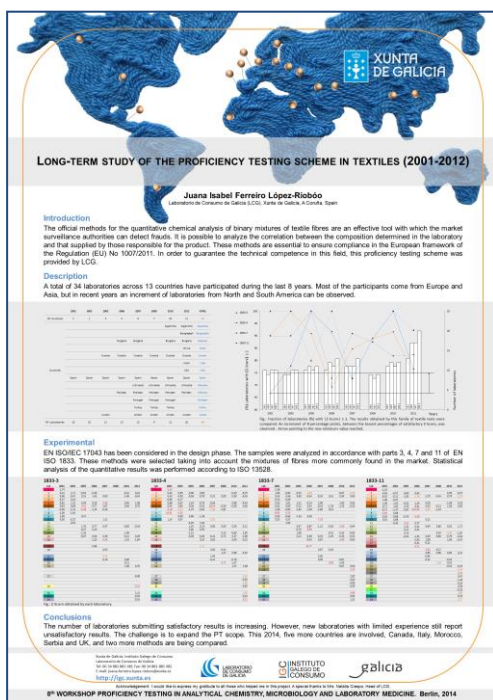
Comité Técnico de Normalización (CTN 20/SC6) sobre ensaios químico en produtos industriais.

Comité Técnico de Normalización (CTN 172/SC1) sobre seguridade de xoguetes.

O LCG participa tamén como experto no Comité Técnico de Normalización Europeo, pertencente ao Comité Europeo de Normalización (CEN), no grupo de traballo CEN/TC 248/WG20, de seguridade en roupa infantil.

Tal e como se tiña proposto na memoria de 2013 e co obxectivo de proxectar a participación internacional do LCG, xa iniciada coa promoción dos exercicios de intercomparación e a participación en foros de expertos da UE, no 2014 tivemos a oportunidade de presentar unha comunicación no 8th WORKSHOP PROFICIENCY TESTING IN ANALYTICAL CHEMISTRY, MICROBIOLOGY AND LABORATORY MEDICINE. Trátase do congreso internacional máis importantes na materia de exercicios de intercomparación e contou coa participación de expertos de todo o mundo neste campo.

A participación do noso laboratorio a través dun póster científico recibiu o recoñecemento ao ser galardoado cunha escarapela de bronce. Nestas imaxes amósase o póster presentado e o galardón recibido.



5.2.4 Colaboración con outros laboratorios

O Laboratorio de Consumo de Galicia promove, organiza e impulsa desde hai anos programas de ensaios de intercomparación con outros laboratorios acreditados, e participa, así mesmo, en ensaios de colaboración propostos por outros laboratorios e organizacións.

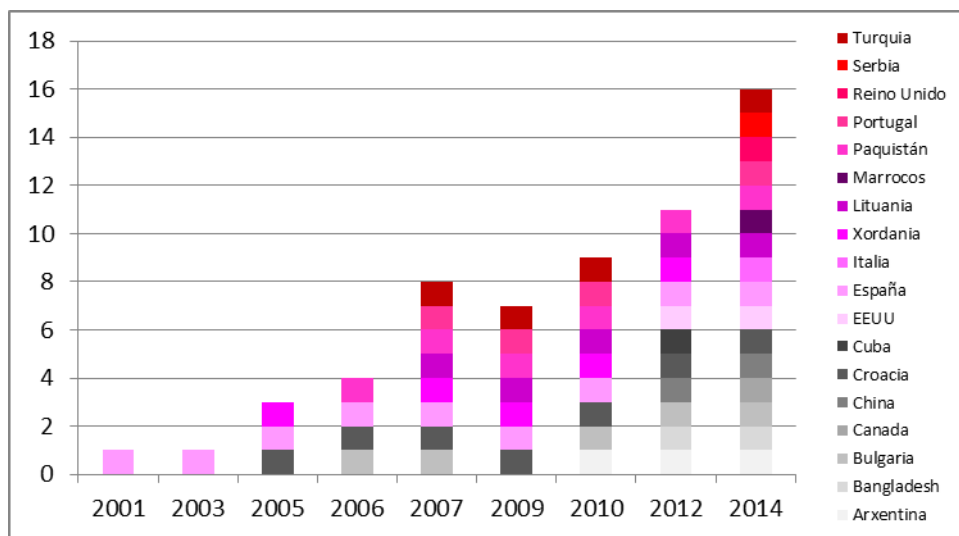
Estes exercicios permiten comparar os resultados obtidos polo Laboratorio de Consumo de Galicia cos obtidos polos outros laboratorios que participan no exercicio e que deben dispoñer de requirimentos similares de calidade. Desta forma, o Laboratorio de Consumo de Galicia garante non só que realiza adecuadamente os ensaios senón que tamén obtén resultados similares ao resto de laboratorios que realizan análises similares.

Participación en exercicios de intercomparación: no ano 2014 o Laboratorio de Consumo de Galicia participou nos seguintes exercicios de intercomparación

- Maio 2014: participación no programa interlaboratorios TY0165 LGC TOYTEST - Toy Safety Analytes. Determinación do índice de fluxo magnético dos imáns segundo a norma *UNE-EN 71-1 Seguridad de los juguetes. Parte 1: Propiedades mecánicas y físicas.*
- Outubro - Decembro 2014: Colaboración co SOIVRE nun estudo sobre a caracterización de material. Por iniciativa do Laboratorio de Aduanas e II.EE., participamos o Laboratorio Central de Aduanas, o Laboratorio de Consumo de Galicia e os Laboratorios Rexionais de Aduanas de Cataluña e Valencia. O obxectivo do estudo colaborativo foi caracterizar un material téxtil denominado TEX-75, de forma que poda utilizarse como material de referencia en ensaios sobre composición.

Provedor de exercicios de Intercomparación: neste ano 2014 o laboratorio promoveu unha nova edición do exercicio de intercomparación en téxtiles : *Textile proficiency testing by inter-laboratory comparisons 2014*, encargándose de toda a difusión, organización, xestión e tamén, por suposto, a participación neste exercicio que xa se converteu nun referente internacional para os laboratorio téxtiles.

Nesta edición acadouse unha participación récord de 29 laboratorios de 16 países participantes. No seguinte gráfico amósase a evolución da participación internacional no exercicio promovido polo LCG:



5.2.5 Formación e divulgación.

O LCG promove e participa nas tarefas de formación e divulgación en materia de consumo promovidas polo IGC e é requirido por outras administracións en tarefas de formación.

O LCC nos medios de comunicación

No ano 2014 o laboratorio foi obxecto de interese dos medios de comunicación en varias ocasións mesmo con reportaxes específicos na prensa escrita como o do 8 de setembro no Faro de Vigo onde se asemella o noso traballo cunha coñecida serie de TV. Tamén outros medios como Antena 3TV e VTelevisión fixeron filmacións específicas dos ensaios que realiza o laboratorio nas campañas de Entroido e Nadal a prol da seguridade dos xoguetes, do material de puericultura e dos produtos eléctricos, entre outros.

Un CSI para la lista de la compra

El Laboratorio de Consumo de Galicia, único en España, analiza al año unos 650 productos no alimenticios para evaluar seguridad y calidad

Carmen Villar | Santiago | 08.09.2014 | 07:31

No solo los productos que acaban en las mesas de los gallegos tienen que cumplir unas exigencias regladas de calidad y seguridad. Las prendas de vestir, los juguetes o los aparatos eléctricos también están sometidos a normativas. Asegurarse de que lo que consta en la etiqueta de un artículo responde a la realidad y sobre todo que estos objetos no tienen consecuencias para la integridad del usuario son las tareas básicas que asume el Laboratorio de Consumo de Galicia, pionero en España.

En un pasado no demasiado lejano no era inusual que en los vestidos para niña proliferasen los lazos con las cintas colgando, pero la seguridad se impuso sobre la apariencia. Al margen de que la moda pueda haber cambiado o de que los diseñadores se hayan aburrido de este adorno, las normativas legales limitan la presencia y el tamaño de estos accesorios, al igual que la de cordones en caperuzas o biquinis, en las prendas infantiles.



Un técnico estudia la cinética de una pistola de dardos en el Laboratorio de Consumo de Galicia. // 13fotos

[Fotos de la noticia](#)

O LCG como centro de formación de profesionais

Dentro do convenio de prácticas asinado no ano 2013 entre o Instituto Galego de Consumo e a Universidade da Coruña, no ano 2014, un alumno da facultade de Ciencia estivo a realizar as súas prácticas profesionais no noso departamento téxtil entre o 9/04/2014 e o 16/05/2014.

No ano 2014, o Instituto Galego de Consumo redactou un convenio específico coa Facultade de Ciencias da Universidade da Coruña coa intención de intercambiar coñecemento e experiencias así como afondar na investigación da seguridade dos produtos. Este convenio verá a súa definitiva aprobación no ano 2015 coa ilusión de que se converta nunha ferramenta de desenvolvemento útil para ambas institucións.

A participación do LCG foi requirida tamén en diversos cursos para de formación de profesionais de consumo noutras comunidades autónomas. Así, no mes de outubro de 2014 participamos nun curso de dous días de duración nas cidades de Valencia e Alacante nas que amosamos o traballo que se fai desde o laboratorio non só nas análises das mostras achegadas pola inspección ou polos reclamantes senón tamén o traballo desenvolvido na ferramenta de avaliación de risco levada a cabo desde este LCG.

Tamén, o responsable mecánico do laboratorio asistiu á xornada organizada por AECOSAN na sede do CICC en Madrid, o 08/04/2014 sobre *UNE-EN 14682:2008. Seguridad de la ropa infantil. Cordones y cuerdas corredizas en ropa infantil*

Por último, alumnos de programa de máster da Universidade da Coruña visitaron o laboratorio para coñecer o traballo desenvolvido nas nosas instalacións.



O LCG colaborando no ensino de secundaria

No ano 2014, por segundo ano, e dentro das actividades planificadas polo Instituto Galego de Consumo para conmemorar o Día Mundial dos Dereitos das Persoas Consumidoras, o laboratorio de Consumo de Galicia organizou o Obradoiro de Consumo.

Esta actividade dirixida a escolares de 4º de ESO pretende divulgar a actividade de control da calidade e seguridade dos produtos de consumo que se realiza no LCG a través da realización de diversos ensaios realizados polo propio alumnado que permite relacionar os coñecementos que adquiren nas materias de ciencias co traballo práctico no laboratorio.

A actividade tivo unha estupenda acollida entre profesorado e alumnado que foron quen de comprobar que as materias de ciencias que estudan nas aulas teñen aplicación práctica nos ensaios que realiza o laboratorio para comprobar a calidade e a seguridade dos produtos de consumo



O LCG formando aos seus profesionais

O persoal técnico do Laboratorio de Consumo precisa tamén dunha formación continua que permita esta a vangarda das normas e das especificacións técnicas. Neste ano 2014 asistimos aos seguintes cursos:

- Xornada organizada por AECOSAN na sede do CICC en Madrid, o 08/04/2014 sobre *UNE-EN 14682:2008. Seguridad de la ropa infantil. Cordones y cuerdas corredizas en ropa infantil.*
- *"ISO 13528 and beyond", curso que versa sobre a Norma "Statistical methods for use in proficiency testing by interlaboratory comparisons".* Este curso celebrouse no seo da convención de novembro en Berlín antedita na que o Laboratorio presentou unha comunicación.

5.2.6 Xestión da calidade dos servizos do Laboratorio de Consumo de Galicia.

Ademais das actividades anteriormente sinaladas, o Laboratorio cumpre co reto de manter activas as súas acreditacións de calidade segundo a norma UNE-EN-ISO 17025. Tal e como xa se mencionou na introdución, esta acreditación representa o recoñecemento formal da competencia técnica do laboratorio e a máxima fiabilidade nos seus resultados.

O mantemento desta acreditación require da existencia dun departamento de calidade no laboratorio que se encargue de comprobar que permanentemente se están a cumprir tódalas especificacións referidas á cualificación do persoal, mantemento e calibración de equipos, control dos procedementos de traballo do laboratorio, tanto os referidos aos procedementos analíticos como de recepción de mostra, arquivamento de documentos, emisións de informes e cantos aspectos se refiran a actividade diaria.

No ano 2014 e seguindo o calendario de mantemento das acreditacións de ENAC, o laboratorio superou unha nova auditoría realizada pola entidade de acreditación. Nesta ocasión, ENAC optou por refundir as dúas acreditacións do laboratorio nun único documento no que se recolle a acreditación do laboratorio para realizar ensaios no sector industrial e no anexo técnico especificanse os ensaios acreditados en téxtiles, xoguetes e artigos de puericultura.



5.3 Análises dos datos do Laboratorio de Consumo de Galicia.

Táboa 1: Número de mostras recibidas no Laboratorio de Consumo de Galicia durante os anos 2013 e 2014 distribuídas por áreas de actuación e motivo da análise

Motivo	Área do Laboratorio	Nº mostras		Nº parámetros analizados		Nº parámetros incumpridos	
		2013	2014	2013	2014	2013	2014
Reclamacións	Téxtil	115	91	554	1041	94	212
	Mecánico	5	8	19	59	12	31
	Eléctrico	2	5	3	43	0	14
	Electrónico	80	126	161	279	64	138
	Químico	6	1	12	10	1	2
	Outros	1	2	1	2	0	0
Inspeccións de Oficio	Téxtil	9	5	74	5	36	5
	Mecánico	32	10	194	79	34	16
	Eléctrico	10	1	112		29	
	Electrónico	0			14		2
	Químico	0	6		5		5
	Outros	0					
Campañas	Téxtil	69	11	61	715	34	35
	Mecánico	145	138	1388	2149	136	139
	Eléctrico	103	32	3106	1282	178	35
	Electrónico	0	25		185		10
	Químico	29	8	136	8	33	7
	Outros	0					
Particulares	Téxtil	52	35	1492	1030	176	99
	Mecánico	14	10	119	210	26	9
	Eléctrico	4	1	68		9	
	Electrónico						
	Químico						
	Outros						
Total		676	515	7500	7116	862	759

Gráfico 1: Distribución porcentual das mostras recibidas segundo o motivo da análise polo LCG durante o ano 2014

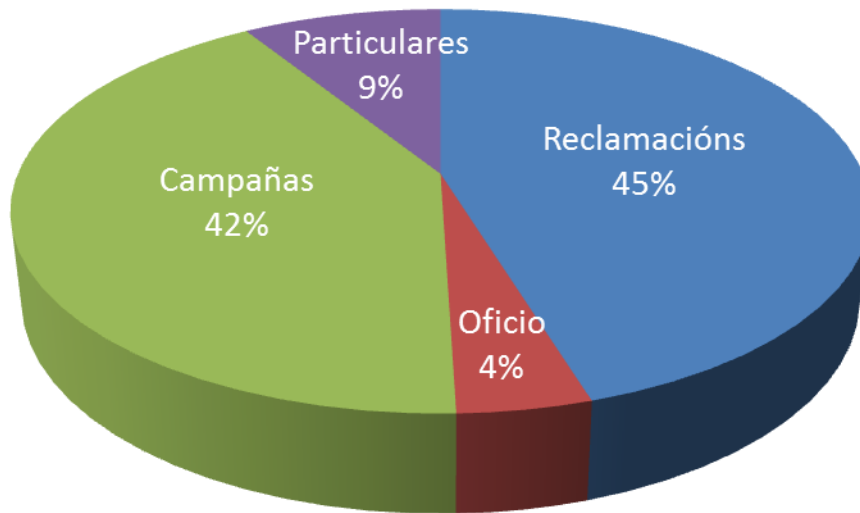
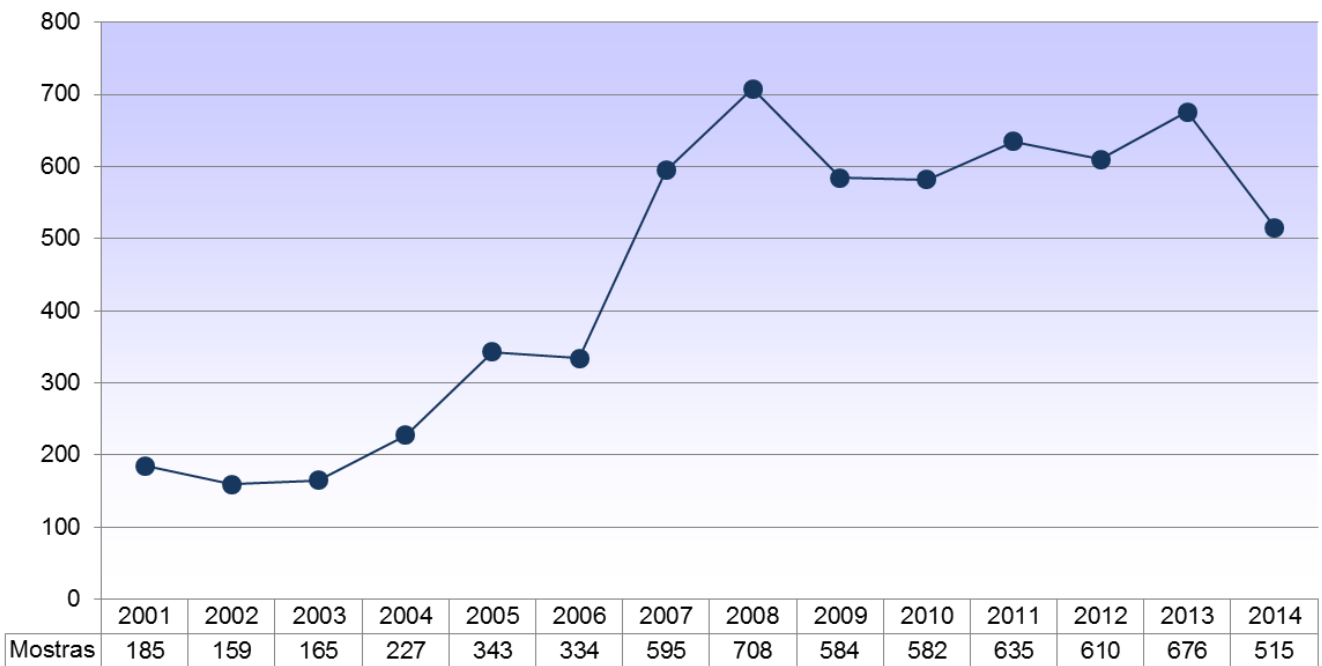


Gráfico 2: Evolución das mostras recibidas polo LCG



5.3.1 Análises realizadas de reclamacións de consumo.

Recibíronse 233 mostras, procedentes doutras tantas reclamacións tramitadas a través dos servizos provinciais, e realizáronse 1.434 ensaios, detectándose 397 incumprimentos

Táboa 2: número de mostras remitidas polos servizos provinciais do IGC ao Laboratorio de Consumo de Galicia durante o ano 2014 como consecuencia de reclamacións de consumo

RECLAMACIÓNS									
Área do Laboratorio	SERVIZO OU UNIDADE					TOTAL	Parámetros		
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	Santiago		Analizados	Incumpridos	Resueltos
Téxtil	24	20	9	8	30	91	1041	212	
Mecánico	1	1	3	1	2	8	59	31	
Eléctrico	1	1	3	0		5	43	14	
Electronicos	30	35	18	31	12	126	279	138	
Químico	0	0	0	0	1	1	10	2	
Outros	0	1	0	0	1	2	2	0	
TOTAL	56	58	33	40	46	233	1434	397	0

5.3.2 Análises derivadas de inspeccións de oficio

Recibíronse un total de 22 mostras, procedentes dos distintos servizos provinciais, que xeraron os correspondentes informes e fixéronse un total de 103 ensaios nos que se atoparon 28 incumprimentos.

Táboa 3: número de mostras remitidas polos servizos provinciais do IGC ao Laboratorio de Consumo de Galicia durante o ano 2014 como consecuencia de inspeccións de oficio

OFICIO									
Área do Laboratorio	SERVIZO OU UNIDADE					TOTAL	Parámetros		
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	Santiago		Analizados	Incumpridos	
Téxtil	0	0	0	0	5	5	5	5	
Mecánico		3		1	6	10	79	16	
Eléctrico	0	0	0	0	1	1			
Electrónico	0	0	0	0	6	6	14	2	
Químico	0	0	0	0	0	0	5	5	
Outros	0	0	0	0	0	0			
TOTAL	0	3	0	1	18	22	103	28	

5.3.3 Análises derivadas de campañas de inspección

Recibíronse 214 mostras procedentes de campañas dos servizos provinciais de consumo que supuxeron a realización de 4.339 ensaios e atopáronse 226 incumprimentos.

Táboa 4: número de mostras remitidas polos servizos provinciais do IGC ao Laboratorio de Consumo de Galicia durante o ano 2014 como consecuencia de campañas de inspección de consumo

CAMPAÑAS									
Área do Laboratorio	SERVIZO OU UNIDADE					TOTAL	Parámetros		
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	Santiago		Analizados	Incumpridos	
Téxtil	7	0	0	0	4	11	715	35	
Mecánico	35	20	62	15	6	138	2149	139	
Eléctrico	8	0	0	6	18	32	1282	35	
Electrónico	15	0	0	0	10	25	185	10	
Químico	0	0	0	3	5	8	8	7	
Outros	0	0	0	0	0	0			
TOTAL	65	20	62	24	43	214	4339	226	

5.3.4 Análises derivadas de solicitudes de particulares ou empresas

O LCG realiza ensaios a empresas, outras Administracións e particulares que así o soliciten. A maioría das veces trátase de empresas que utilizan o LCG para verificar o cumprimento dos requisitos de seguridade ou criterios de calidade dos seus produtos antes da súa comercialización. Ao longo do ano 2014 recibíronse 46 mostras de diferentes produtos cun total de 1.240 parámetros analizados e atopáronse 108 incumprimentos.

Táboa 5: Número de mostras remitidas polas empresas ou particulares ao Laboratorio de Consumo de Galicia durante o ano 2014

Área do Laboratorio	TOTAL	Parámetros	
		Analizados	Incumplidos
Téxtil	35	1030	99
Mecánico	10	210	9
Eléctrico	1		
Electrónicos			
Químico			
Outros			
TOTAL	46	1240	108

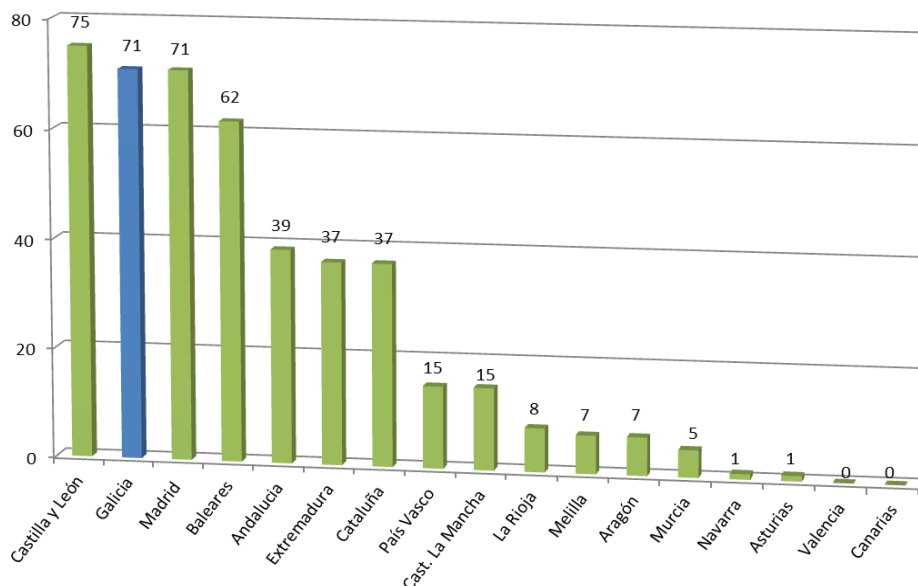
5.3.5 Consultas e outros informes técnicos

Ademais dos informes de ensaio que elabora o laboratorio como resultado das análises que realiza, resólvense diversas consultas técnicas e elabóranse outros informes técnicos relacionados cos órganos nos que participa o persoal do laboratorio ou das avaliacións de riscos relacionadas coa seguridade dos produtos segundo os criterios establecidos en RAPEX. Deste xeito, durante o ano 2014 o número de consultas técnicas e outros informe técnicos elaborados ascendeu a máis de 173 entre consultas e informes de avaliación de risco, o que consolida ao Laboratorio de Consumo de Galicia como órgano de referencia técnica nesta comunidade autónoma en materia de consumo de produtos industriais.

5.3.6 Proxecto de detección de produtos con risco.

No ano 2014, a Comunidade Autónoma de Galicia foi a segunda comunidade que máis alertas atopou no mercado e comunicou ao sistema estatal de alertas de produtos de consumo non alimentario.

Alertas comunicadas en 2014



No anterior gráfico se mostran as alertas das diferentes CCAA, descontando as alertas comunicadas polos produtores que nalgunhas comunidades autónomas teñen unha influencia notable.

Aínda que neste ano Galicia non se sitúa á cabeza como en anos anteriores, é preciso ter en conta algúns datos: no ano 2014 o Departamento Eléctrico non estivo practicamente operativo por mor de modificación no cadro de persoal debido ao concurso de traslados. Considerando que as alertas por produtos eléctricos adoitan ser as máis numerosas despois dos xoguetes e vestimenta infantil resulta evidente a causa da diminución.

Estes resultados é o resumo dun traballo en equipo entre os servizos centrais do IGC, os servizos de Inspección do propio IGC e o Laboratorio de Consumo de Galicia. Coa conxunción dos programas desenvolvidos conseguimos aumentar a eficacia dos labores de control de mercado de xeito que a vixilancia que se fai ten o seu máis efectivo reflexo nos datos amosados dos produtos retirados do mercado por mor da súa perigosidade.

A actuación proactiva do IGC xunto co apoio técnico e específico do Laboratorio de Consumo de Galicia teñen conformado a nosa comunidade neste aspecto do consumo como das máis eficaces do Estado.

5.4 CUMPRIMENTO PLAN OBXECTIVOS 2014

Este ano tivemos éxito nos seguintes retos :

- No empeño do Laboratorio por ampliar o abano de ensaios que ofrece, realizou por primeira vez os seguintes ensaios:
 - o Índice de fluxo magnético en imáns de xoguetes
 - o Estanqueidade en reloxos water-proof
 - o Botóns e broches en roupa infantil coas novas mordazas establecidas nas normas europeas.
- Desenvolvemos un novo exercicio de intercomparación en téxtiles que tivo unha participación récord.
- Proxectamos a participación internacional do Laboratorio acudindo cunha presentación que resultou galardoada ao congreso 8th WORKSHOP PROFICIENCY TESTING IN ANALYTICAL CHEMISTRY, MICROBIOLOGY AND LABORATORY MEDICINE.
- Sentamos as bases dun convenio coa facultade de Ciencias da Universidade de A Coruña no intento de ampliar a capacidade de análises do LCG mediante o impulso do departamento químico.
- Realizamos actuacións formativas a través dun módulo de formación que co título "Ciencia e Consumo" destinado á poboación adolescente ao coñecemento técnico do control da seguridade en produtos de consumo.

Pola contra, non acadamos:

- Promover a participación do LCG nas actuacións de control de mercado do resto das comunidades autónomas participando na realización dos ensaios e análises das Campañas Nacionais de Inspección e Control de Mercado, así como noutras actuacións de ámbito nacional que poidan xurdir. Aínda están sen aprobar os novos estatutos do IGC nos que se incluírá a referencia expresa á capacidade de contratar do laboratorio de Consumo de Galicia
- Impulsar un proxecto de márketing comercial e mellora das nosas canles de comunicación cara a posibles clientes, de xeito que se poida proxectar a imaxe do LCG e se converta nunha opción sólida de ensaio para as empresas e particulares que o requiran.
- Non fomos capaces de ampliar o cadro de persoal do Laboratorio coa resignación de postos do persoal da Consellería de Sanidade. O persoal pendente de resignación optou por outros laboratorios máis afíns coa súa formación en materia microbiolóxica.

5.5 PROXECTOS PARA 2015

No ano 15, os principais proxectos que pretende desenvolver o Laboratorio de Consumo de Galicia pódense resumir nos seguintes eixos:

- **Desenvolver unha liña de I+D+I** que permita o deseño, fabricación, posta en funcionamento e utilización de novo equipamento para o laboratorio. Mediante o deseño 3D pretendemos fabricar prototipos e pezas que nos permitan, por unha banda, ampliar o abano de ensaios que realizamos no laboratorio, mediante a fabricación de novas galgas e equipos de medida que ata agora nos limitaba a nosa expansión, e, por outro lado, dispoñer de equipamento máis axeitado para realizar os ensaios que xa estábamos a facer. Por exemplo, mediante a fabricación de mordazas específicas para os ensaios de tracción, compresión, etc.
- O Laboratorio de Consumo pretende **manter a súa presenza internacional en foros científicos e técnicos**. A fins do ano 2014 recibíuse unha invitación para participar en 2015 no 5th INTERNATIONAL PROFICIENCY TESTING CONFERENCE, que se vai celebrar no mes de setembro en Timisoara, Romanía. O laboratorio ten a intención de presentar un artigo científico sobre solidez de tinturas que xa foi aceptado pola organización baixo o título: "Colour fastness proficiency testing scheme for textiles".
- **Aumentar a oferta de ensaios que realiza o laboratorio**. Para isto vaise publicar unha actualización da actual ORDE pola que se fixan os prezos privados que percibirá a Xunta de Galicia a través do Laboratorio de Consumo de Galicia pola realización de ensaios. Neste caso trátase, ademais de actualizar as contías de cada un dos ensaios que se realizan no laboratorio considerando as reducións en custos de persoal, revisar tamén o custo de cada ensaio asignando uns tempos de execución máis reducidos á vista da mellora na eficacia acadada no laboratorio nestes anos. Neste sentido, os prezos reduciranse unha media dun 10% en relación aos establecidos na Orde de 2011. Pero a parte fundamental é a de incluír unha cantidade significativa de novos ensaios postos a disposición no Laboratorio de Consumo, polo que se pasará da actual oferta dos actuais 162 ensaios a un total de 290 operativos. Esta modificación supón case **duplicar a oferta analítica do Laboratorio de Consumo de Galicia**.
- **Ampliar a colaboración coa Universidade** e a Comunidade Científica en xeral mediante a sinatura e posta en funcionamento do Convenio tramitado no pasado 2014
- **Aumentar a nosa participación nos grupos nacionais de elaboración de normativa**, solicitando a nosa inclusión no grupo de AENOR que se encarga da redacción de normativa en puericultura.

6 ESCOLA GALEGA DE CONSUMO

A Lei 2/2012, de 28 de marzo, "Galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias" establece no seu capítulo sétimo que o órgano competente en materia de consumo da Comunidade autónoma –neste intre o Instituto Galego de Consumo- fomentará a formación e educación das persoas consumidoras coidando a integración da perspectiva de xénero e, de modo especial, o coñecemento dos seus dereitos para que poidan exercerlos de acordo a pautas de consumo responsable nun mercado global, altamente tecnificado e cambiante.

A Escola Galega de Consumo (EGC) integrase na estrutura do Instituto Galego de Consumo como o instrumento para canalizar os plans de formación e educación en materia de consumo.

O obxectivo xeral desta formación é que as persoas consumidoras e usuarias actúen conforme a criterios de 'consumo responsable', é dicir, que coñezan os seus dereitos e a forma axeitada de exercerlos, para que, á hora de adquirir bens o contratar servizos, sexan tidos en conta e respectados por todos aqueles que interveñen no mercado.

Os destinatarios das actividades da EGC son todas as colectividade de persoas consumidoras da Comunidade Autónoma de Galicia para os que se definen programas e actividades de acordo aos seus intereses. A EGC ten a súa sede central en Santiago de Compostela, dentro dos locais do Instituto Galego de Consumo, no que conta con instalacións, materiais e recursos adaptados para a realización das distintas actividades.

No seu afán de atender a todos os colectivos que o demanden e no desenvolvemento de determinados programas e situacións, a EGC realiza actividades fóra da sede de Santiago de Compostela en calquera punto da xeografía de Galicia.

A oferta formativa do Instituto Galego de Consumo está estruturada en tres grandes liñas de actuación:

- A formación continua, dirixida aos profesionais que traballan no eido do consumo tanto nas oficinas de titularidade pública como privada.
- A educación para o consumo responsable dirixida ao ensino formal, é dicir, dentro do sistema educativo regrado.
- A formación dos distintos colectivos de persoas consumidoras, articulada a través de distintos acordos de colaboración, entendida como educación non formal, cunha especial orientación cara aos consumidores máis desfavorecidos.

Dentro da oferta a EGC ofrécense **actividades permanentes**, a través fundamentalmente do programa AKAL dirixido ao conxunto da poboación ao longo de todo o ano.

Actividades con **carácter estacional**, principalmente en dúas épocas do ano:

LecerConsumo, que dirixe a súa oferta formativa ás actividades de verán convocadas polos concellos e/ou asociacións e entidades de carácter social. Esta oferta está dispoñible desde xuño a setembro.

InfoNadalConsumo, oferta específica para o período de Nadal pola importancia que no ámbito do consumo teñen estas datas. Este programa desenvólvese conxuntamente co Servizo de Vixilancia do Mercado e Seguridade de Produtos.

Actividades con motivo do **Día Mundial dos Dereitos das Persoas Consumidoras** o 15 de marzo e as actividades formativas e divulgativas que se convocan para conmemorar a efeméride.

Actividades puntuais en sectores sensibles para a sociedade que aconsellan establecer programas que poidan chegar a un importante número de persoas consumidoras que poidan verse afectados.

Os datos que se reflicten nesta memoria corresponden á actividade desenvolvida pola Escola Galega de Consumo ao longo do ano 2014, estruturada fundamentalmente a través de programas e acordos de colaboración que permitiron levar adiante o plan anual de formación e, do que neste documento se dá conta, posibilitando que a formación no eido de consumo chegue a todos os colectivos que conforman a cidadanía galega, que deste xeito, son atendidos tendo en conta ás súas características e necesidades formativas especiais.

O número de usuarios que recibiron formación na EGC de forma directa ao longo do ano **2014 foi 9.850 persoas**, cifra que representa un incremento dun 10,50% con respecto ao ano 2013 . Analizando os datos por tipo de actuación vemos que, polo que respecta aos cursos de formación para profesionais, o número de participantes cifrase en 41 asistentes, (32 mulleres e 9 homes) que participaron en 2 cursos organizados dentro do programa de formación continua para profesionais de consumo en colaboración coa AECOSAN onde ao número de horas lectivas foi de 38.

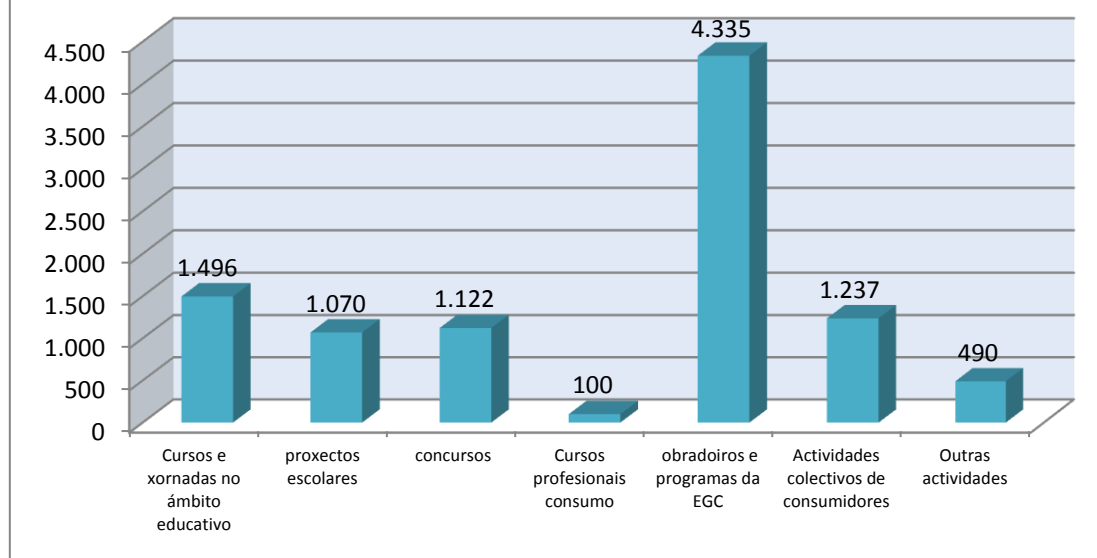
Tamén se programou outro curso de formación para profesionais en colaboración coa EGAP que non chegou a celebrarse por non acadar o número mínimo de solicitantes. Aos cursos dirixidos a profesionais de consumo, debemos sumar a formación específica dirixida a profesorado en activo de ensinanza non universitaria, as cifras resultan moi significativas: catro cursos ofertados a través da plataforma de formación do profesorado PLATEGA: Publicidade, xénero e consumo, comercio electrónico e o curso de iniciación a Plan Proxecta, coa participación de 130 docentes (80 mulleres e 50 homes) na modalidade *e-learning*.

As actividades con alumnado universitario centráronse este ano en alumnado de 4º ciclo, en dúas actividades formativas para este colectivo, xa que o curso previsto a través da plataforma en-liña da USC non se celebrou por non acadar o número mínimo de alumnado previsto.

Por último, cómpre destacar a formación de formadores no ámbito da facturación eléctrica, utilizando o simulador de facturas elaborado polo IGC para dar resposta á demanda das persoas consumidoras nun sector tan sensible e de máxima actualidade. Formouse persoal das oficinas das asociacións de consumidores e das oficinas municipais de información ao consumidor (OMIC) para que puideran atender as crecentes consultas e reclamacións no sector.

A continuación, ofrécense os datos de actividade do ano 2014

Nº Participantes en actividades de formación ano 2014



Programa de cursos de formación continua

A EGC realizou cursos para profesionais de consumo ao longo do 2014 en colaboración coa AECOSAN e dentro do programa de formación continua para profesionais de consumo, que promove en colaboración coas CC.AA, e financiado polo INAP. Destinados ao persoal que desenvolve as súas funcións nas distintas administracións públicas con competencia en materia de consumo no que poden participar profesionais das administracións públicas con competencia e materia de consumo da mesma ou doutras comunidades autónomas.

No ano 2014 o Instituto Galego de Consumo realizou os seguintes cursos:

- **"Arbitraje de Consumo"**

Obxectivos:

- Analizar o procedemento arbitral de Consumo.
- Dotar a quen asiste das ferramentas necesarias para intervir como mediadores nos conflitos entre consumidores e empresarios.

Lugar e datas de celebración:

Santiago de Compostela, Escola Galega de Consumo os días 6, 13, 20 y 27 de xuño e 11 e 14 de xullo, cun total de 26 horas lectivas

Participaron un total de 16 persoas das 20 que foron inicialmente admitidas

- **"Actualización normativa en materia de consumo"**

Obxectivos:

- Analizar as modificacións e aspectos máis novidosos na normativa que regula a protección xurídica dos consumidores e usuarios.

Lugar e datas de celebración:

Santiago de Compostela, Escola Galega de Consumo os días 17, 24 y 31 de outubro de 2014 con 12 horas lectivas de formación . Participaron un total de 24 persoas .

Programa de Formación de formadores dirixido a persoal das oficinas das AA.CC. e das OMIC

Dentro do programa "**Dalle Luz á túa Factura**" desenvolveuse un programa de formación dirixido ao persoal que atende ás oficinas de consumo tanto das Organizacións de Consumidores como dos Concellos. Así no mes de febreiro realizáronse cursos de formación de formadores para o persoal das oficinas das AA.CC. nos que **participaron 21 persoas de 14 asociacións** de toda a comunidade autónoma. No tocante ás oficinas municipais de información ao consumidor OMIC, formáronse neste ámbito ao longo do mes de maio, un total de **42 profesionais de 37 concellos** de toda Galicia.

Xornada sobre a modificación da Lei estatal de persoas consumidoras, dirixida a profesionais de consumo, celebrada en Santiago de Compostela o día 12 de decembro de 2014, cunha duración de 8 horas lectivas e na que participaron 60 profesionais de toda Galicia

Cursos e xornadas dirixidos a alumnado universitario

- Xornadas de presentación do programa e actividades da EGC a alumnado de 4º ciclo da USC nos campus de Santiago e Lugo ao inicio do curso 2013-2014. Onde participaron un total de 83 persoas, das que 59 o fixeron no campus de Lugo e 24 no campus de Santiago de Compostela.
- Curso sobre Consumo, xénero e educación para alumnado de CCEE programado para o mes de novembro que houbo de ser posposto ata o mes de febreiro de 2014 por cuestións de organización da USC.

Programa Europeo Grundtvig para organización de voluntariado en distintos ámbitos de actividade

Por último, a realización de 3 xuntanzas de traballo do Proxecto Grundtvig do que é socio o IGC, celebradas en República Checa, Polonia e Hungría, cunha participación global de 56 persoas e 25 horas lectivas de actividade, así como a avaliación final e a publicación dos materiais producidos dentro do programa asociativo que foi avaliado positivamente pola OAPEE (Organismo autónomo de programas europeos)

Programa de formación no ensino formal

Este programa realizado en colaboración coa Consellería de Educación e Ordenación Universitaria dá resposta anual a un acordo marco de colaboración que se vén realizando desde o ano 1998 con anexos programáticos anuais. As actividades realizadas no ano 2013 foron as seguintes:

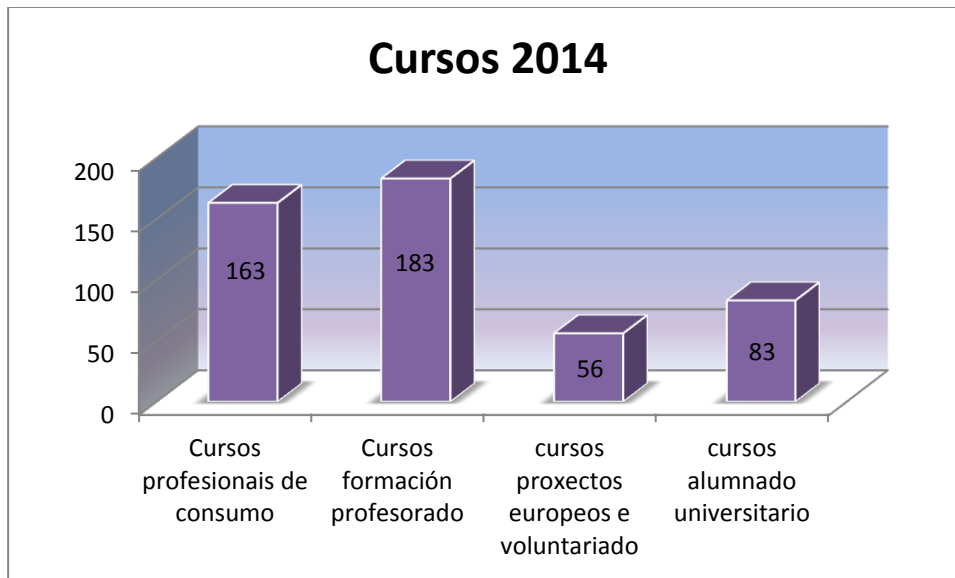
Actividades de formación en materia de consumo dirixidas ao profesorado

Convocado dentro do programa de formación do profesorado e realizado en formato **e-learnig** dentro da plataforma PLATEGA da Consellería de Educación e O. Universitaria, levaronse a cabo os seguintes cursos:

- **"Tratamento da publicidade na aula"**, dirixido a profesorado de Ensinanza primaria e Secundaria, nos meses de xaneiro a marzo de 32 horas lectivas e con 46 participantes.
- **Consumo e xénero**, celebrado nos meses de abril e maio, con 30 horas lectivas de duración e no que participaron 45 docentes
- **Comercio electrónico** celebrado nos meses de outubro e novembro, no que participaron un total de 51 docentes de secundaria e ciclos formativos.
- **Formación inicial Plan Proxecta:**

Dentro do Plan Proxecta, no que participa o IGC, realizáronse distintas actividades formativas dirixidas ao profesorado participante:

- Xornada de formación inicial en proxectos de consumo, para profesorado participante en Galicons.net e Consumópolis, en formato on-line, cun total de 30 horas lectivas e nas que participaron 41 docentes.
- Apoio pedagóxico ao longo da realización dos proxectos *para* todo o profesorado participante, realizando titorías de apoio nos propios centros nas que participaron máis de 40 docentes.



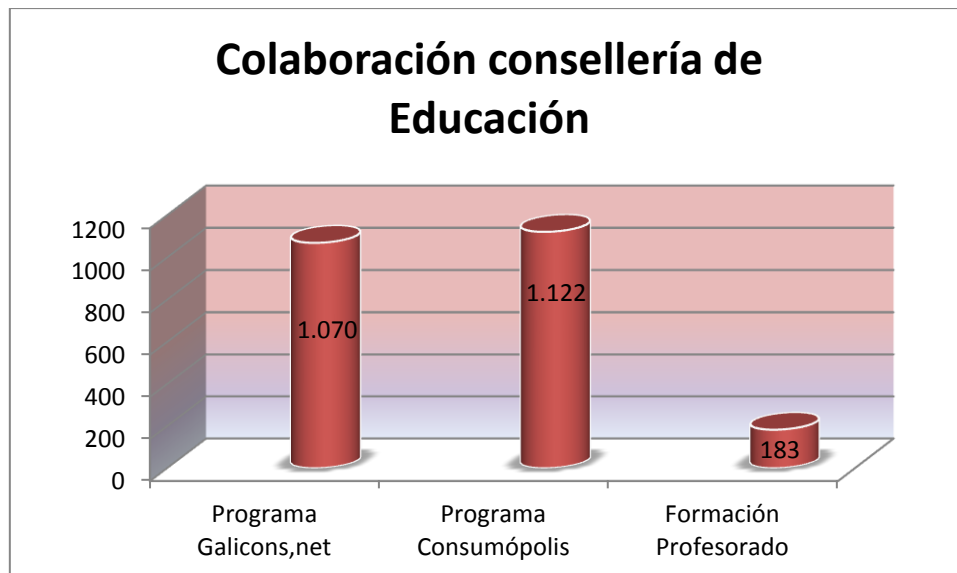
Consumopolis-9

Participaron nesta convocatoria un total de 220 equipos, constituídos por cinco alumnos e alumnas coordinados por un docente, o que supón un total de participación de **1.122 persoas**, cifra que ven sendo estable estes dous últimos anos. Entregáronse premios por valor de 5.700 €, sendo ademais un dos centros galegos, o IES do Couto, gañador a nivel nacional na categoría de 1º e 2º curso de Educación Secundaria Obrigatoria.

A EGC participa desde o inicio do concurso no grupo de traballo que elabora os contidos pedagóxicos e tratamento deles, coordinados pola AECOSDAN e, en colaboración coas CC.AA de Valencia e Cataluña.

Galicons-net.

Dentro de Plan Proxecta convocouse o programa Galicons-net para o desenvolvemento de proxectos escolares de consumo, no ámbito da publicidade e os dereitos das persoas consumidoras, participando un total de 25 centros escolares de titularidade pública de toda Galicia e cunha participación entre profesorado e alumnado de 1.652 persoas.



A estas actividades realizadas no ámbito educativo non universitario, é preciso engadir as actividades realizadas dentro do convenio suscrito coa USC a través do Instituto de Ciencias da Educación. Dentro deste ámbito realizáronse actividades formativas dirixidas a profesorado e alumnado universitario da Facultade de Ciencias da Educación consistente en dous cursos sobre consumo responsable e resolución de conflitos no que participaron 72 persoas e dúas xornadas informativas dirixidas a alumnado de Cuarto Ciclo Universitario, nos campus de Lugo e Santiago.

Actividades formativas dirixidas a colectivos de persoas consumidoras

Seguindo a liña iniciada no ano 2009 realizáronse actividades formativas e educativas dirixidas a colectividades, As actividades realizadas foron as seguintes:

Programa "Dalle Luz á túa Factura"

Merece tratamento singularizado este programa sobre un sector tan sensible como a liberalización do mercado da electricidade iniciado no ano 2011 co nome de "Programa Belenus" e que demandou pola súa importancia en relación ás reclamacións dos consumidores sobre a facturación eléctrica, dunha continuidade no tempo reforzando no ano 2013, cunha aplicación informática sobre simulación de facturación eléctrica.

O programa "***Dalle Luz á túa factura***" ten como obxectivo proporcionar ás persoas consumidoras información sobre o cambio nas tarifas eléctricas e, en especial a TUR, o Bono Social e as tarifas de discriminación horaria, así como as vantaxes da contratación e requisitos de cada unha delas. Tamén analiza a forma de facturación das empresas comercializadoras e as reclamacións dos consumidores.

Dentro desta actividade realizáronse cursos de formación de formadores dirixidos a profesionais das oficinas das organizacións de consumidores e das OMIC así como actividades formativas para distintos colectivos cunha participación total de 596 persoas.

Durante a primeira xeira formativa desenvolvida entre os meses de febreiro e marzo de 2014 formáronse un total de 58 persoas. Esta formación dirixida a profesionais de concellos reeditouse no mes de xuño, os días 16 e 17, formando a persoal de doce concellos galegos. Esta formación ten unha clara repercusión na cidadanía, en tanto que as persoas beneficiarias son encargadas á súa vez de informar e formar as persoas que se achegan ás súas asociacións e concellos.

Participantes en programas estables, ofertados pola EGC no ano 2014

"Celebración Día Mundial dos Dereitos das Persoas Consumidoras"

O 15 de marzo celébrase a conmemoración anual dos dereitos das persoas consumidores e no marco desta celebración, organízanse distintas actuacións de ámbito divulgativo e formativo.

No ano 2014 quixo tratar o tema da facturación eléctrica e, ademais dedicar esta actividade ás persoas maiores que, polas súas circunstancias están máis afastadas da información, dispoñen de menos recursos económicos e, polo tanto, son máis vulnerables á hora de contratar un servizo de tarificación eléctrica nas condicións máis favorables aos seus intereses.

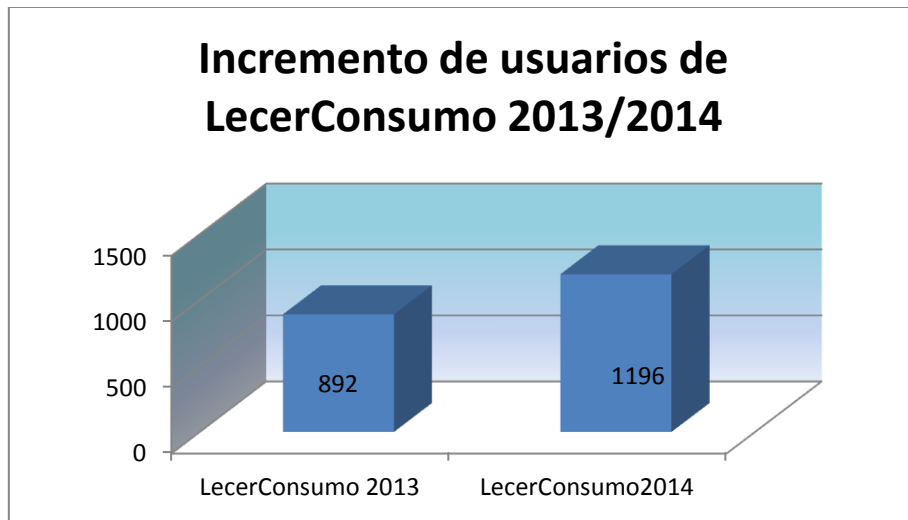
Como representantes deste colectivo e con asociados en toda Galicia, invitouse a Unión Democrática de Pensionistas e participaron socios e socias das sedes da Coruña e Santiago. Xunto con esta actividade máis institucional, celebrouse a efeméride desde a Escola Galega de Consumo con outras actividades pedagóxicas e lúdicas que tiveron como base o consumo responsable, dirixidas a alumnado de educación primaria e a adultos.

Programa de "LecerConsumo"

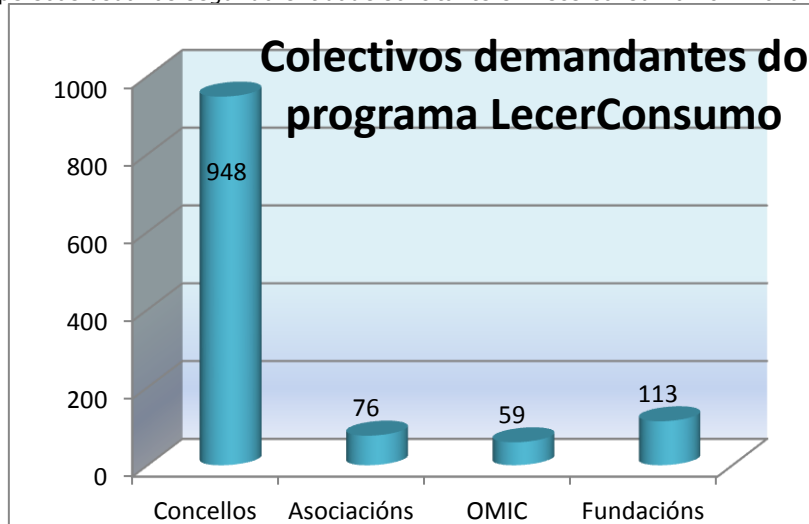
O Programa Lecerconsumo está organizado polo Instituto Galego de Consumo dentro da súa oferta de actividades de consumo responsable para a época estival. Na sétima edición de Lecerconsumo (2014) e durante os meses de xullo e agosto, o programa chegou a 1.196 persoas usuarias, 304 persoas máis que na súa edición anterior.

A oferta formativa do programa LecerConsumo 2014, baixo o lema "Este verán mergúllate nun lecer de balde" foi a seguinte:

1. Xogar é de balde. (3 a 8 anos)
2. Xincana Lecer, Publicidade e TIC. (9 a 16 anos)
3. Oca: o xogo da xente viaxeira. (A partir de 16 anos)
4. Charla: alternativas para un lecer responsable a todas as idades. (Persoas adultas)



A distribución de persoas usuarias segundo entidade solicitante en Lecerconsumo 2014 foi a seguinte:



A diferenciación entre concellos e OMIC , está en función de que o demandante sexa a oficina de consumo ou outro departamento do concello que organice as actividades.

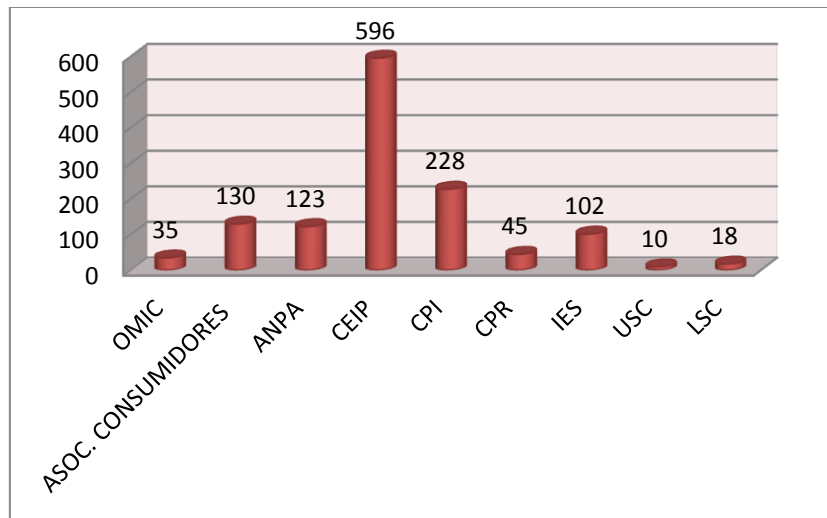
Programa de "Infonadalconsumo"

O Instituto Galego de Consumo (IGC) a través da Escola Galega de Consumo (EGC) desenvolve o programa **InfoNadalConsumo** durante os meses previos a Nadal e no ano 2014 acadou a súa quinta edición. Ese ano, o lema foi "**O consumo no Nadal: publicidade e agasallos**". As actividades ofertadas, definidas segundo tramos de idade do público ás que van dirixidas, foron as seguintes:

- ✓ Pídome, pídome (3-8 anos)
- ✓ A escolla dos agasallos. Qué pido este ano? (9-12 anos)
- ✓ Consumo no Nadal: publicidade e agasallos (13-18 anos)
- ✓ Consumo no Nadal: publicidade, compras e agasallos (persoas adultas)
- ✓

Este programa realízase conxuntamente cunha campaña de seguridade de produtos e consellos de compra así como actuacións de control de mercado que realizan o LGC e o servizo de vixilancia do mercado e seguridade de produtos. O número total de persoas atendidas en Infonadal 2014 ascendeu a 1.387 persoas.

A distribución de persoas usuarias segundo a entidade solicitante en InfoNadalConsumo 2014 foi a seguinte:



Debemos destacar o gran aumento de persoas destinatarias adultas, posto que este ano o programa chegou a 157 persoas, fronte ás 67 persoas do ano anterior, 2013. Ademais é necesario expoñer que a través da difusión realizada do Programa InfoNadalConsumo, a Escola Galega de Consumo atendeu a 5 asociacións de persoas consumidoras e tamén a unha OMIC polo cal o número foi moito maior que en anos anteriores.

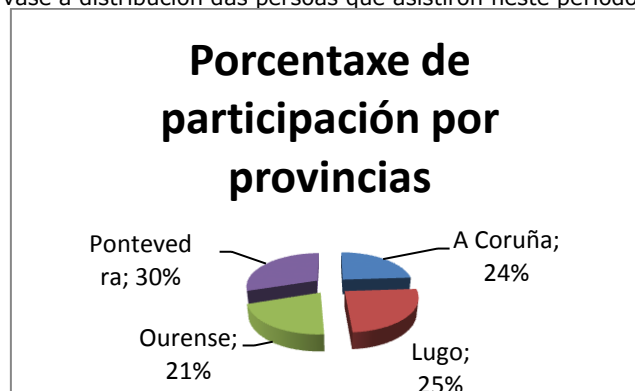
Na edición 2014 do programa **InfoNadalConsumo** realizáronse un total de 20 actuacións (soamente 5 se realizaron nas instalacións da EGC) levando a cabo 36 actividades. A EGC desprazouse pola xeografía galega, tendo un total de 9 saídas.

Programa AKAL (Oferta permanente de obradoiros da Escola Galega de Consumo)

A Escola Galega de Consumo, desenvolve dentro do programa AKAL unha oferta permanente de obradoiros nas súas instalacións dirixida tanto a escolares como ás asociacións e ás distintas colectividades que así o demanden. As actividades englobadas dentro deste programa, versan sobre temáticas moi diversas que se ofertan seguindo unhas recomendacións xerais e outras por franxas de idades.

Trátase de que as actividades sexan o máis dinámicas e lúdicas posibles para que constitúan un achegamento ao consumo responsable, partindo da forma particular de cada persoa de entender o mundo e en concreto as relacións de consumo.

Na seguinte gráfica obsérvase a distribución das persoas que asistiron neste período por provincias.

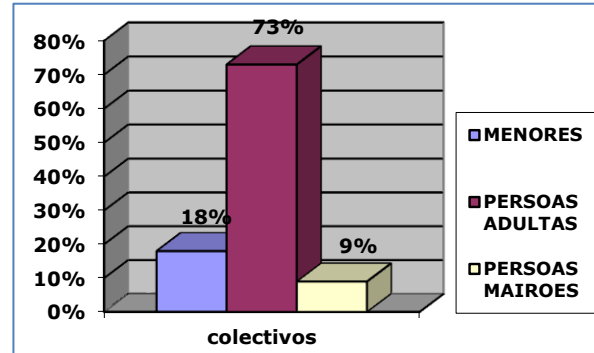
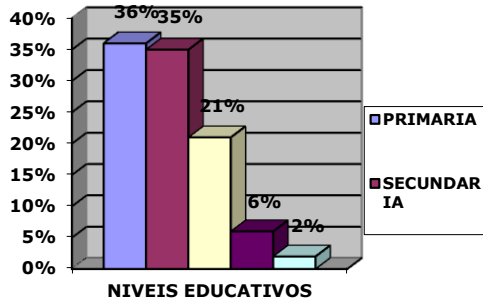


Obsérvase que no ano 2014 a participación das provincias do interior de Galicia son máis significativas que en anos anteriores. Isto débese a que a EGC realizou parte da súa actividade fóra da sede de Santiago de Compostela.

Tipoloxía do destinatario do programa AKAL

O número de persoas que acudiron ao longo de 2014 aos obradoiros do programa permanente AKAL, que oferta a Escola Galega de Consumo nas súas instalacións, foi de 1.158, lixeiramente inferior ao ano 2013. Tamén é preciso ter en conta os 428 profesores e profesoras que acompañaron ao alumnado nas aulas da escola formándose en materia de consumo de xeito indirecto aínda que nesta memoria só se contabilizan os usuarios directos.

Na seguinte gráfica amósase a porcentaxe de usuarios do programa AKAL en relación á procedencia de asistentes.



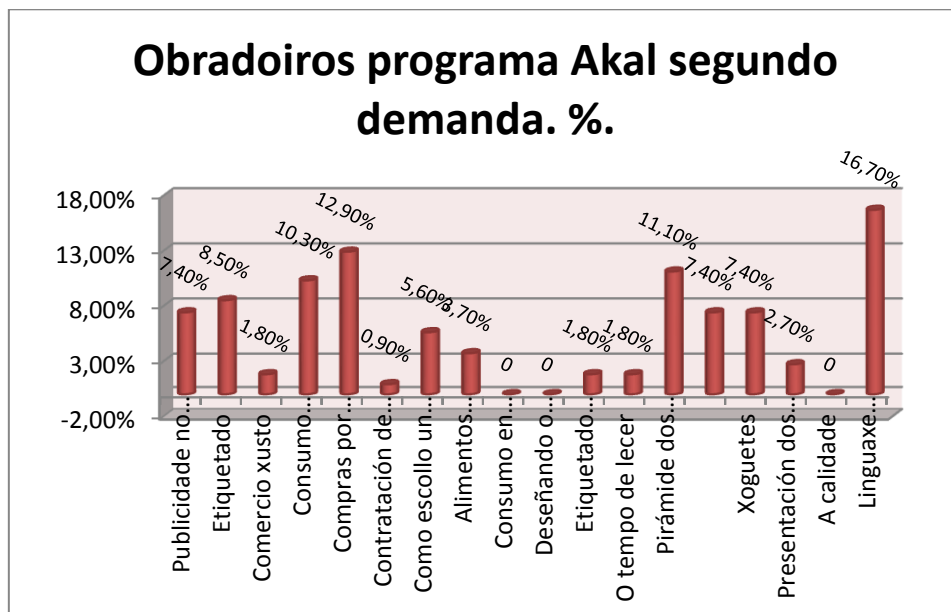
Cando analizamos a participación nos diferentes obradoiros que levou a cabo a Escola Galega de Consumo o pasado ano 2014, atendendo ao tipo de destinatario da formación, vemos que maioritariamente, trátase de alumnado de centros educativos e, dentro destes, de alumnado de secundaria, seguidos de alumnado de primaria e infantil.

Estes datos, polo que respecta aos centros educativos non sofren variación ao logo dos tres últimos anos, pero si polo que atinxe ao tipo de alumnado, así notase unha tendencia á participación de alumnado de secundaria e, dentro desdes, un incremento destacado do alumnado de ciclos formativos aos que se oferta de xeito especial o obradoiro de compras na internet, cando anteriormente a preferencia era de alumnado de idades inferiores (infantil e primaria).

Esta variabilidade é fundamentalmente froito da xestión anual das actividades dos centros xa que desde a EGC se realiza a oferta por igual a todos os centros escolares, se ben observase que nos primeiros anos da ESO hai un maior tratamento da educación en valores da que forma parte a educación para o consumo responsable.

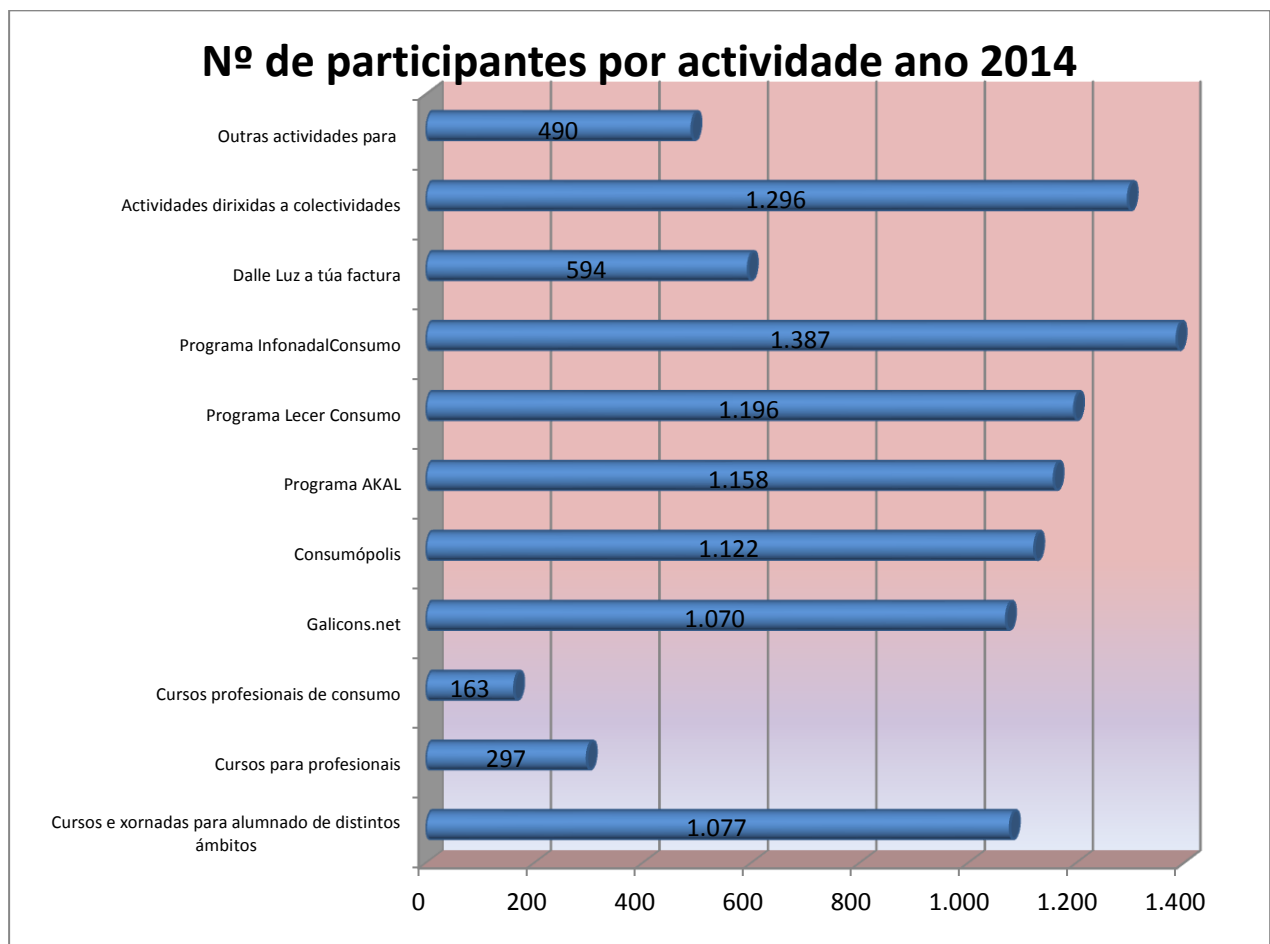
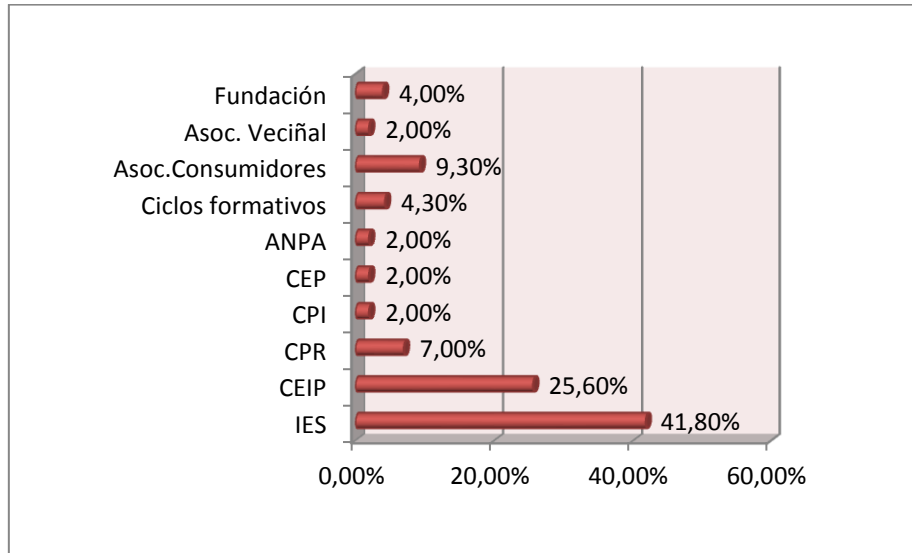
Nótase tamén un incremento pequeno pero sostible da participación das asociacións de consumidores que canalizan a súa participación fundamentalmente a través das ofertas de temáticas en sectores económicos sensibles para os consumidores.

O programa AKAL como oferta permanente ao longo de todo o ano é a máis completa tanto polas temáticas que aborda como os destinatarios por eso cremos que reflicte na súa maior parte as actividades e colectivos que se achegan á EGC.



Un ano máis, a temática máis solicitada foi Linguaxe publicitaria, seguida de Consumo Responsable e resolución de conflitos, observándose tamén un incremento significativo do obradoiro de compras na internet con respecto ao ano 2013.

No ano 2014, as asociacións de consumidores tiveron unha maior participación que en anos anteriores dentro do programa AKAL en especial en temáticas relacionadas con sectores estratéxicos como a electricidade ou a alimentación pero aínda se perfila como pouco significativa en relación á demanda dos centros escolares. Por entidade solicitante do programa, a gráfica amosa a prevalencia dos centros escolares en relación á demanda de outros colectivos.



7 ACTIVIDADES DE FOMENTO E COOPERACIÓN COAS ORGANIZACIÓNS DE CONSUMIDORES- CONVENIOS DE COLABORACIÓN

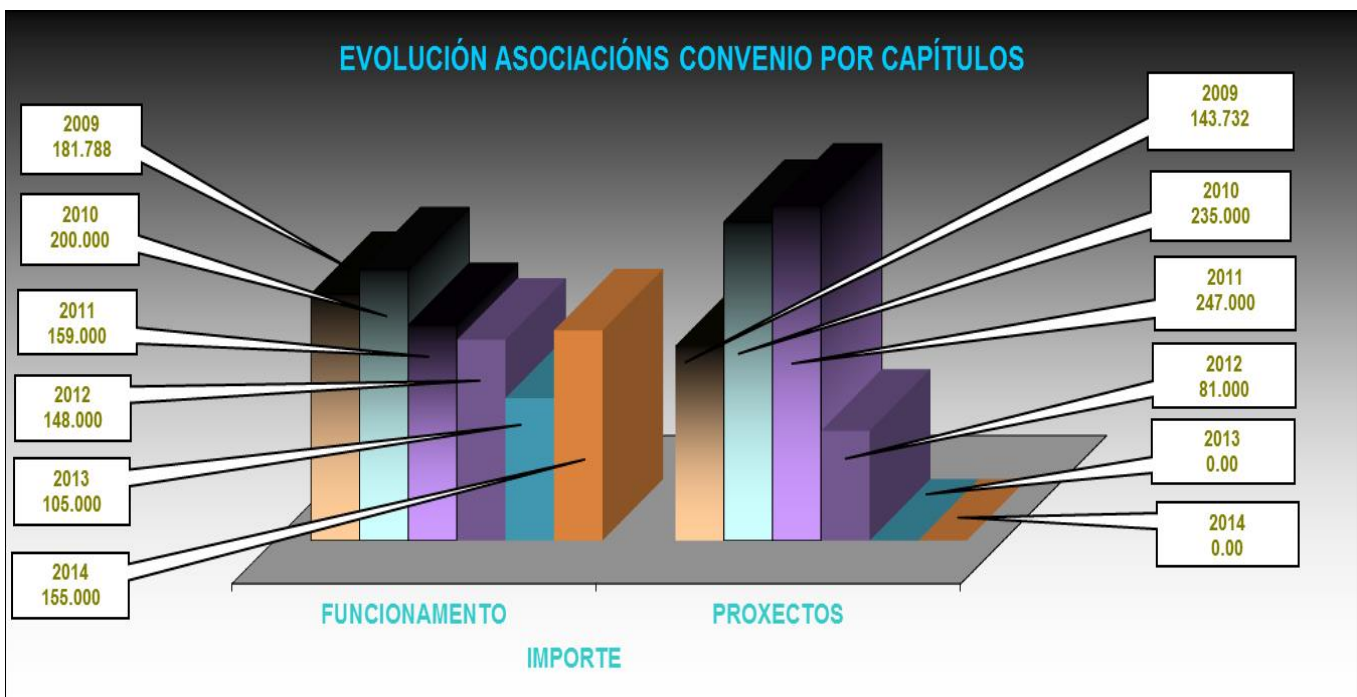
7.1 Axudas ás organizacións de consumidores

Durante o ano 2014 leváronse a cabo a sinatura dos convenios de colaboración coas federacións de consumidores e asociacións de ámbito autonómico que contén, cada unha de elas, con representación no Consello de Consumidores e Usuarios de Galicia, dada a súa especialización e antigüidade. Tamén coa oficina de Monforte de Lemos da Asociación de Consumidores CONUMAR, co fin de dar cobertura a todos os consumidores de ámbito rural non cubertos polas oficinas das Federacións e asociacións autonómicas antes mencionadas . Os ditos convenios teñen como obxectivo establecer as bases de colaboración, cooperación e coordinación para promover o desenvolvemento de actuacións en materia de atención e resolución das reclamacións dos consumidores galegos a través da mediación e a arbitraxe de consumo, como paso previo á súa resolución ou, no seu caso, a tramitación posterior ao órgano encargado de resolver

En total foron 6 convenios por un total de 155.000 euros para sufragar gastos de funcionamento e coas seguintes organizacións:

- Federación Galega de Asociacións de Amas de Casa, Consumidores e usuarios "BRETEMA"
- Unión de Consumidores Europeos de Galicia "EUROCONSUMO GALICIA"
- Federación de Usuarios e Consumidores Independentes de Galicia FUCIGA.
- Oficina de Monforte de Lemos da asociación CONUMAR.
- Asociación de Usuarios de Bancos , Caixas de Aforros e Seguros de Galicia (ADICAE-GALICIA)
- Unión de Consumidores de Galicia (UCGAL).

A evolución dos créditos destinados as federacións e asociacións de consumidores de ámbito autonómico ao longo dos últimos anos, a través de convenios de colaboración, é o seguinte:



7.2 Convenios de colaboración

No ano 2014 asináronse os seguintes convenios:

- Convenio de colaboración entre o Instituto Galego de Consumo e a Universidades de Santiago de Compostela, no eido do dereito de consumo e a arbitrase de consumo.
- Convenio de colaboración entre o Instituto Galego de Consumo e a Federación Galega de Municipios e Provincias - FEGAMP para o reforzo da oficina de consumo coa que conta a FEGAMP en materia de comercialización eléctrica aos Concellos
- Convenio da Universidade da Coruña co Instituto Galego de Consumo para a realización de prácticas externas curriculares dos estudantes da Facultade de Ciencias no Laboratorio de Consumo de Galicia