



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut, Família i Benestar Social
Direcció General de Salut Pública i Consum

MEMÒRIA 2011



L'Àrea de Consum, integrada en la Direcció General de Salut Pública i Consum, s'estructura orgànicament en 4 Serveis:

Servei de Control de Mercat i Xarxa d'Alerta

Servei de la Junta Arbitral

Servei d'Educació, Informació i Formació

Servei de Relacions Institucionals i Participació



TASQUES PRINCIPALS DE L'ÀREA DE CONSUM

1

**Control del
mercat**

2

**Informació,
formació i
educació**

3

**Resolució de
conflictes**

4

**Coordinació i
participació**

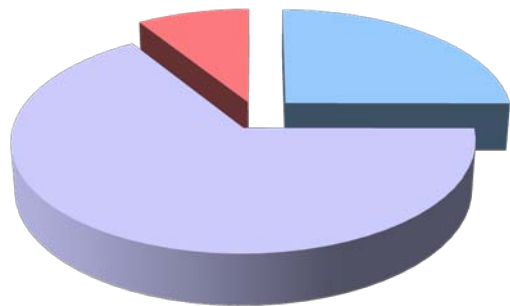
Millora de la Gestió



CONTROL DE MERCAT

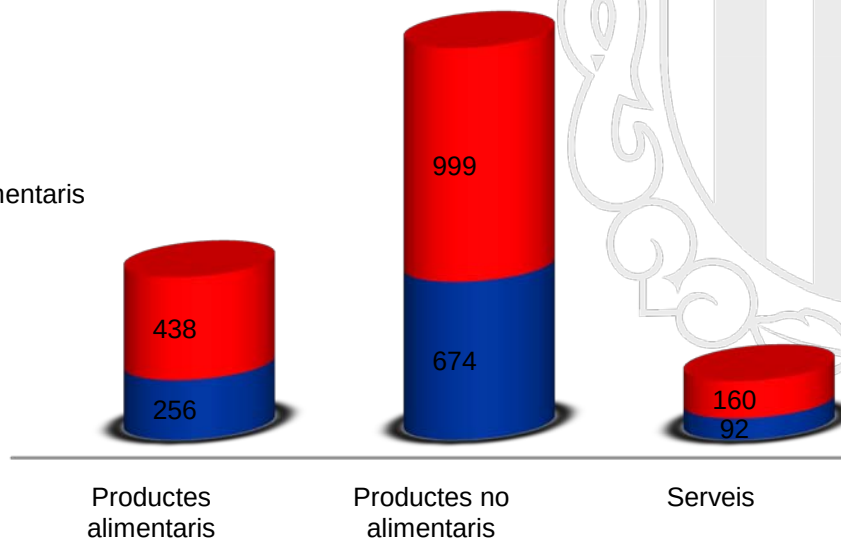
	2008	2009	2010	2011	% 2010-2011
Actes d'inspecció	1.731	2.130	2.273	2.619	+15,22%

ACTES D'INSPECCIÓ PER RESULTAT I SECTORS



- Productes alimentaris
- Productes no alimentaris
- Serveis

■ Conformes ■ No conformes





CONTROL DE MERCAT

CAMPANYES:

- **3 EUROPEES**
- **13 NACIONALS**
- **7 AUTONÒMIQUES**

2.292
CONTROLS
REALITZATS

Escales	3
Composts d'òrgans volàtils a les pintures	50
Puntes làser	9
Productes envasats pel titular del comerç	143
Publicitat, oferta i promoció en aliments	26
Productes <i>light</i>	30
Productes amb declaracions saludables	40
Vehicles usats	30
Etiquetatge de productes tèxtils	436
Productes i components informàtics	15
Armelles d'alta visibilitat	27
Bombetes de baix consum	20
Serveis: identificació del responsable	47
Simulació de compra	11
Serveis de telefonia i atenció telefònica operadors	6
Telefonia mòbil i internet	6
Producte importat, producte segur	487
SOIVRE: Control de duanes	38
Pàgines web	53
Tiquet de caixa i fulls de reclamacions	744
Centres d'ensenyament	18
Etiquetatge de productes alimentaris	7
Elements d'ajuda a la flotació	46



CONTROL DE MERCAT

Recollida de mostres en col·laboració amb el CICC (Laboratori de Barajas – INC)

- Actuacions de control sistemàtic sobre categories de productes d'ús generalitzat: 218 mostres
- Actuacions de control analític sobre categoria específica de productes:
 - Formatges curats: 17 mostres
 - Aigües envasades: 10 mostres
 - Cafè en gra: 20 mostres
 - Conserves de musclos: 20 mostres
 - Llets corporals: 10 mostres
 - Punt de llana: 10 mostres
 - Llençols: 10 mostres

**2.429
notificacions de
la Xarxa d'Alerta**

**2.499 actuacions
inspectores de
recerca de
productes**

**25.180 productes
retirats**



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - CONSULTES

18.295
Total 2011



Oficines d'Atenció al Consumidor

12.025

- Mallorca: **7.202**
- Menorca: **1.843**
- Eivissa: **2.980**



Telèfon del Consumidor

900 166 000

5.292



Consultes telemàtiques

<http://consum.caib.es>

978



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS

Número de reclamacions per illes

5.881

(7.367 en 2010)

Mallorca	4.563
Menorca	535
Eivissa	744
Formentera	39



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS

Evolució dels sectors més conflictius	2009	2010	2011
Telefonia, internet i TDT	22,88%	32,84%	29,57%
Transport aeri	8,33%	20,37%	18,57%
Transport marítim	7,95%	6,66%	4,81%
Lloguer de vehicles	4,99%	3,81%	4,37%
Electrodomèstics	2,12%	1,72%	3,30%
Subministrament elèctric	14,70%	1,97%	3,08%
Viatges	1,58%	2,57%	2,41%
Venda de vehicles	2,12%	1,51%	2,30%



ACTIVITAT SANCIONADORA

Expedients Tramitats	2011	%
Subministraments i serveis	42	16,15%
Companyia telefònica	32	12,31%
Transport marítim	26	10,00%
Venda/reparació de vehicles	25	9,62%
Companyia aèria	19	7,31%
Tenda telèfons	16	6,15%
Promot./Construc./Immob.	12	4,62%
Mobiliari	11	4,23%
Lloguer de cotxes	9	3,46%
Agència de viatges	6	2,31%
Bancs	4	1,54%
Altres	58	22,31%
Total	260	100%





ARBITRATGE

	2008	2009	2010	2011	2010-2011 Δ %
Sol·licituds presentades	1.366	1.987	2.363	1.125	-52'39%
Sol·licituds resoltes	960	1.723	1.252	1.689	+34'90%
Per mediació	437	862	513	813	+58,48%
Per laude arbitral	423	861	739	876	+18'54%

	2008	2009	2010	2011
Empreses adherides	968	992	1.061	1.100
Organitzacions empresarials	89	93	102	104
Associacions de Consumidors	9	12	15	15



EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

Evolució Consumópolis	2009- 2010	2010- 2011	2011- 2012
Alumnes participants	410	555	640
Grups que inicien el concurs	82	111	128
Centres que inicien el concurs	13	14	13
Centres a Mallorca	8	6	9
Centres a Menorca	1	1	1
Centres a Eivissa	4	6	2
Centres a Formentera	0	1	0



Les **Illes Balears** esdevenen la 5^{ena} comunitat autònoma per número de participants.



EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

Organització dels cursos “*Consum responsable*” i “*Curs general de consum*” per al personal de l’Administració.

Incorporació de 76 noves entrades al Fons documental de la DG de Salut Pública i Consum.

Pla estratègic de qualitat: elaboració de la Carta de Serveis i creació de 10 nous procediments administratius al web.

Organització de les exposicions *Veure per Creure* i *Saps que et vull dir?*

Gestió i suport informàtic per a la millora de l’aplicació Si-Consum: Sistema d’informació global de consum.



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

Associacions de consumidors: Nous despatxos al Casal de Consum.

Consell de Consum de les Illes Balears: Informes i reunions.

Coordinació i col·laboració amb altres organismes públics: Comisión de Cooperación de Consumo (nivell CCAA), Meses de Transport Aeri, Marítim, de Comerç, Comissió de Preus.

Nou impuls al programa Consum a Ca Teva. Jornada per a tècnics de 35 ajuntaments.

Col·laboració i coordinació amb sectors privats: Coregulació, conveni amb PIMECO, relacions amb AENA, relacions amb Associacions empresarials.

16 Xerrades – col·loqui a entitats municipals veïnals i de gent major. Primera trobada de Associacions de les Illes Balears.

Impuls i desenvolupament de la normativa de protecció i defensa del consumidor: Treballs preparatoris per modificar 5 normes autonòmiques de consum.

RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

XERRADES-COL·LOQUI D'INFORMACIÓ ALS CONSUMIDORS

16 actes en el període gener - desembre 2011

- Xerrades a associacions per informar dels drets genèrics dels consumidors.

CONSUM
T'ESCOLTA



- Consells a les associacions per entendre el rebut elèctric i estalviar energia.

DÓNA LLUM
AL TEU REBUT





La Direcció General de Salut Pública i Consum millora l'atenció a la ciutadania:

Milliores per als ciutadans que acudeixen a la Direcció General per ser informats: nova màquina de torn, punt telemàtic i televisor informatiu.

Celebració d'audiències arbitral a Menorca i Eivissa per videoconferència.

Creació de la biblioteca, hemeroteca i nous despatxos per a Associacions de consumidors al Casal de Consum.

Gestió del sistema de fulls de reclamacions obligatoris a tots els establiments comercials de les Illes Balears.

Implantació completa del full de reclamacions telemàtic.

Activitats preparatòries per a modificar 5 normes autonòmiques de consum.



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut, Família i Benestar Social
Direcció General de Salut Pública i Consum

Gràcies per la vostra atenció

JGUINA DEFECTUOSA?

EL TELÈFON DEL CONSUMIDOR ET POT AJUDAR

900 166 000

HORARI: de dilluns a divendres,
de 8.00 a 20.00 h,
i dissabtes, de 9.00 a 14.00 h



MÉS INFORMACIÓ Portal de consumidor www.consum.caib.es

INFORMAR-SE BÉ NO COSTA GENS

La **Direcció General de Salut Pública i Consum** té a la teva disposició el telèfon del consumidor gratuït: **900 166 000**. L'objectiu és atendre qualsevol consulta dels ciutadans i visitants relacionada amb la seva condició de consumidors de béns o serveis. És una manera ràpida i eficaç de donar resposta a nombroses inquietuds i als dubtes.

CONSUM RESPON

Mitjançant aquest telèfon, s'informa els consumidors dels seus drets, dels criteris legals per a la seguretat i se'ls assessorà en relació amb els procediments de les infraccions i de la manera d'efectuar les seves reclamacions.

**XERRADES DE CONSUM ALS MUNICIPIS
CONSUM T'ESCOLTA / DÓNA LLUM AL TEU REBUT**
Els municipis, les associacions i les entitats interessades en aquestes xerrades divulgatives poden sol·licitar-les al telèfon **971 17 95 33**.



**Govern
de les Illes Balears**

www.caib.es