



Govern de les Illes Balears

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

MEMÒRIA 2012



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**

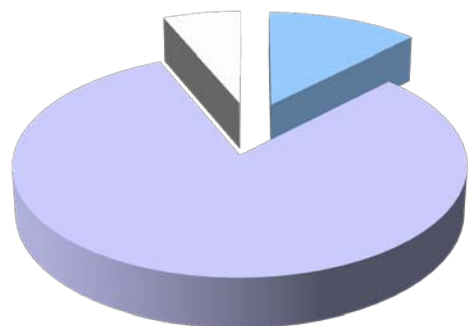
Millora de la gestió



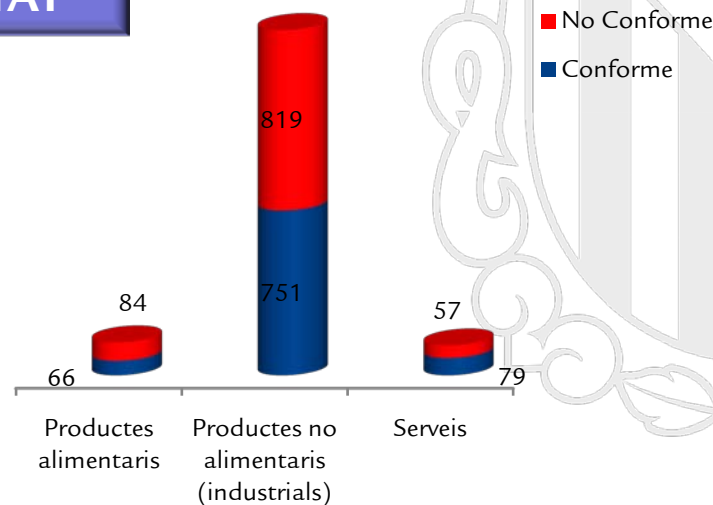
CONTROL DE MERCAT

	2009	2010	2011	2012	% 2011-2012
Actes d'inspecció	2.130	2.273	2.619	2.144	-18,14 %

ACTES D'INSPECCIÓ PER SECTORS I RESULTAT



■ Productes alimentaris
■ Productes no alimentaris (industrials)
■ Serveis





CONTROL DE MERCAT

CAMPANYES:

- **1 EUROPEA**
- **9 NACIONALS**
- **10 AUTONÒMIQUES**

1.046
CONTROLS
REALITZATS

<i>Sweep Day</i>	5
Brous, consumés, sopes i cremes envasades	28
Juguets destinades a infants majors de 36 mesos	47
Venda de productes alimentaris, a granel o fraccionada	80
Refrescs i suc de fruites	20
Electrodomèstics: etiqueta d'eficiència energètica	30
Detergents de rentat de roba: etiquetatge i composició	20
Registre estatal d'empreses de contractació de préstecs	3
Comerç electrònic i venda a distància	9
Compravenda de joies i d'or	54
Simulació de compra	24
Calçat i marroquineria	238
Etiquetatge de productes procedents d'altres països	90
Etiquetatge de productes informàtics	19
SOIVRE: control de duanes	60
Elements d'ajuda a la flotació	30
Tiquets de caixa i fulls de reclamacions	129
Garlandes lluminoses	34
Punters làser	92
Disfresses	34



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: 178 mostres
- Actuacions de control analític sobre una categoria específica de productes:
 - Detergents: 10 mostres
 - Sucs i refrescs: 10 mostres
 - Brous, sopes i cremes envasades: 10 mostres
 - Juguetes per fer bombolles: 10 mostres
 - Elements d'ajuda a la flotació: 15 mostres
 - Juguetes per a infants majors de 36 mesos: 15 mostres
 - Conserves de tonyina blanca: 15 mostres
 - Pintura per als dits: 5 mostres
 - Productes tèxtils: 10 mostres
 - Vaixelles infantils: 10 mostres

3.031
notificacions de
la xarxa d'alerta

1.946 actuacions
inspectores de
recerca de
productes

31.010
productes
retirats



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - CONSULTES

18.688
Total 2012
18.295 (el 2011)



Oficines d'Atenció al
Consumidor

14.091

- Mallorca: **9.182**
- Menorca: **1.799**
- Eivissa: **3.110**



Telèfon del Consumidor

900 166 000

4.597



Consultes telemàtiques

<http://consum.caib.es>

1.062



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS

Nombre de reclamacions per illes

6.871
(5.881 el 2011)

Mallorca	5.180
Menorca	760
Eivissa	871
Formentera	60



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS

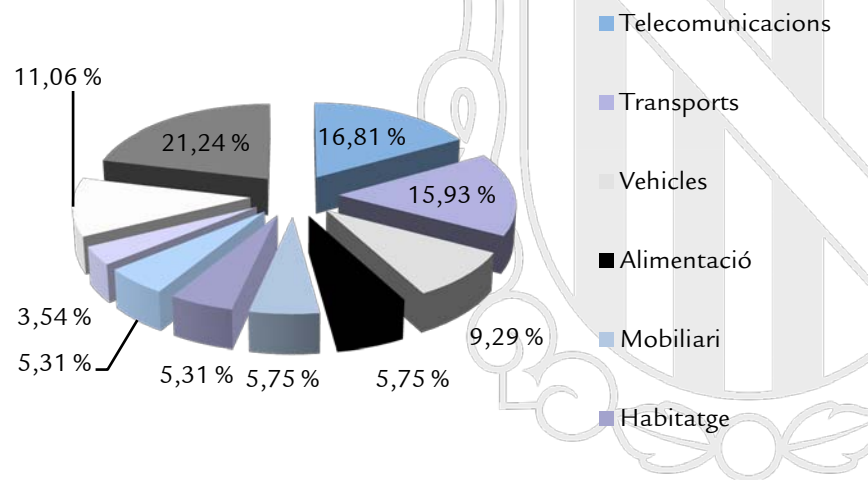
Evolució dels sectors més conflictius	2012	2011	2010
Telefonia, Internet i TDT	29,42 %	29,57 %	32,84 %
Transport aeri	23,35 %	18,57 %	20,37 %
Transport marítim	4,12 %	4,81 %	6,66 %
Lloguer de vehicles	3,26 %	4,37 %	3,81 %
Electrodomèstics	3,04 %	3,30 %	1,72 %
Viatges	2,62 %	2,41 %	2,57 %
Subministrament elèctric	2,20 %	3,08 %	1,97 %
Venda de vehicles	1,99 %	2,30 %	1,51 %



ACTIVITAT SANCIONADORA

Expedients sancionadors resolts	2012	%
Telecomunicacions	38	16,81 %
Transports	36	15,93 %
Subministrament i serveis	25	11,06 %
Vehicles	21	9,29 %
Alimentació	13	5,75 %
Mobiliari	13	5,75 %
Habitatge	12	5,31 %
Electrodomèstics	12	5,31 %
Productes tèxtils	8	3,54 %
Altres	48	21,24 %
TOTAL	226	100 %

Expedients sancionadors resolts
2012





ARBITRATGE

ACTIVITAT	2011	2012	Δ %
Sol·licituds presentades	1.125	1.517	+34,84 %
Sol·licituds resoltes	1.689	1.516	-10,24 %
Per mediació	813	710	-12,67 %
Per laude arbitral	876	806	-7,99 %

Adhesions al sistema arbitral de consum	2011	2012
Empreses adherides al SAC	1.100	1.110
Organitzacions empresarials	104	105
Associacions de consumidors	15	12

EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

Evolució Consumópolis	2010- 2011	2011- 2012	2012- 2013
Alumnes participants	555	640	490
Grups que inicien el concurs	111	128	98
Centres que inicien el concurs	14	13	13
Centres a Mallorca	6	9	8
Centres a Menorca	1	1	2
Centres a Eivissa	6	2	3
Centres a Formentera	1	0	0



Les **Illes Balears** esdevenen la **6a** comunitat autònoma en nombre de participants.



EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

Organització dels cursos “Els organismes de consum en la societat de la informació” i “Subministraments bàsics: liberalització del mercat energètic” per al personal de l'Administració

Actualització del fons documental

Pla Estratègic de Qualitat: actualització dels 10 procediments administratius en el web i seguiment de la Carta de Serveis

Organització de les exposicions “Veure per creure” i “Saps què et vull dir?”

Organització de les xerrades informatives “Nocions bàsiques de consum” i “Decret 46/2009, de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum”



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

Associacions de consumidors: utilització del Casal de Consum com a espai comú per a les seves activitats habituals

Consell de Consum de les Illes Balears: reunions i informes sobre normes que afecten els consumidors

Col·laboració amb altres organismes públics i coordinació administrativa

Col·laboració amb Ajuntaments: programa “Consum a ca teva”, jornada per a regidors i tècnics municipals, activitats de participació ciutadana

Col·laboració amb sectors privats: autoregulació a les empreses, conveni amb ASINEM, reunions amb AENA (crisi d’Spanair) i reunions amb altres associacions empresarials i grans empreses

Nova llei de consum: treball de redacció tècnica del primer esborrany, altres normes autonòmiques en preparació en matèria de consum



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

REPRESENTACIÓ DE LES COMUNITATS AUTÒNOMES ESPANYOLES A LA UNIÓ EUROPEA

- 2n semestre 2012: Formació del Consell de Competitivitat - Consum de la Unió Europea
- Activitat de coordinació i informació amb les comunitats autònomes

Directiva sobre la
resolució
alternativa de
litigis de consum

Reglament sobre
resolució en línia
de litigis de
consum

Agenda del
consumidor
europeu, amb
l'horitzó del 2020

Programa de
consumidors:
fons europeus
2014-2020



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

ACTIVITATS DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

- Desenvolupades a ajuntaments, associacions de veïnats, culturals i de gent gran (xerrades-col·loqui)
- Foment i divulgació de mesures d'estalvi d'energia

CICLE CONSUM
T'ESCOLTA:
Contingut genèric

CICLE DÓNA
LLUM AL TEU
REBUT

CICLE 100 IDEES
PER ESTALVIAR
ENERGIA

TAULES
RODONES LLUM
I GAS: CLAUS
PER TRIAR
COMPANYIA



Govern de les Illes Balears

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

Gràcies per la vostra atenció