



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut

Direcció General de Salut Pública i Consum

Àrea de Consum

MEMÒRIA 2013



L'Àrea de Consum, integrada en la Direcció General de Salut Pública i Consum, s'estructura orgànicament en un departament i quatre serveis:

☐ Servei de Control de Mercat i Xarxa d'Alerta de Consum

☐ Servei de la Junta Arbitral de Consum

☐ Servei d'Educació, Formació i Informació dels Consumidors

☐ Servei de Relacions Institucionals i Participació de Consum



TASQUES PRINCIPALS DE L'ÀREA DE CONSUM

1

**Control de
mercat i
Xarxa
d'Alerta**

2

**Informació,
formació i
educació**

3

**Resolució de
conflictes**

4

**Coordinació i
participació**

Millora de la gestió



CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA

CAMPANYES EUROPEES: 4

- **Detecció frau carn de cavall.**
- *Sweep Day.*
- Articles de bany per a infants.
- Cotxets per a infants.

CAMPANYES NACIONALS: 7

- **Aliments de països tercers.**
- Carregadors USB i piles.
- Petits electrodomèstics.
- Venda de productes en promoció.
- Tallers de reparació de vehicles.
- Control de preus.
- Etiqueta de consum energètic.

CAMPANYES AUTONÒMIQUES: 8

- **Punters làser.**
- **Òxid nítrós: inhalació.**
- **Cigarretes electròniques.**
- Pàgines web.
- SOIVRE.
- Etiquetat de marroquineria.
- Etiquetat de disfresses (carnaval).
- Fulls de reclamacions i PVP visible.





CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA

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

- Actuacions de control sistemàtic sobre categories de productes d'ús generalitzat.
- Actuacions de control analític sobre una categoria específica de productes:
 - Begudes energètiques.
 - Melicotó en conserva.
 - Conserves de peix en oli d'oliva.
 - Aigües envasades.
 - Ulleres de sol.
 - Articles de plata.
- Sonalls.
- Plastilina comestible.
- Dentífrics.
- Xumets.
- Cigarretes electròniques.

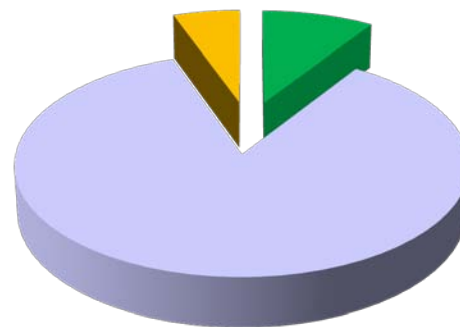
	2011	2012	2013	%
Alertes notificades a la Xarxa d'Alerta	2	10	38	+280 %
Productes retirats	21.680	31.010	38.200	+23,18 %
Unitats immobilitzades	12.657	18.847	62.124	+230 %



CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA

	2011	2012	2013	% 2012-2013
Actes d'inspecció	2.619	2.144	1.739	-18,89 %

ACTES D'INSPECCIÓ PER SECTORS



- Productes alimentaris
- Productes no alimentaris (industrials)
- Serveis



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - CONSULTES

15.743
Total 2013



Oficines d'Atenció al
Consumidor

12.287

- Mallorca: **8.217**
- Menorca: **1.489**
- Eivissa: **2.581**



Telèfon del Consumidor

900 166 000

3.456



Consultes telemàtiques

<http://consum.caib.es>

701



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS

Nombre de reclamacions per illes

6.147

Mallorca	4.987
Menorca	571
Eivissa	556
Formentera	33



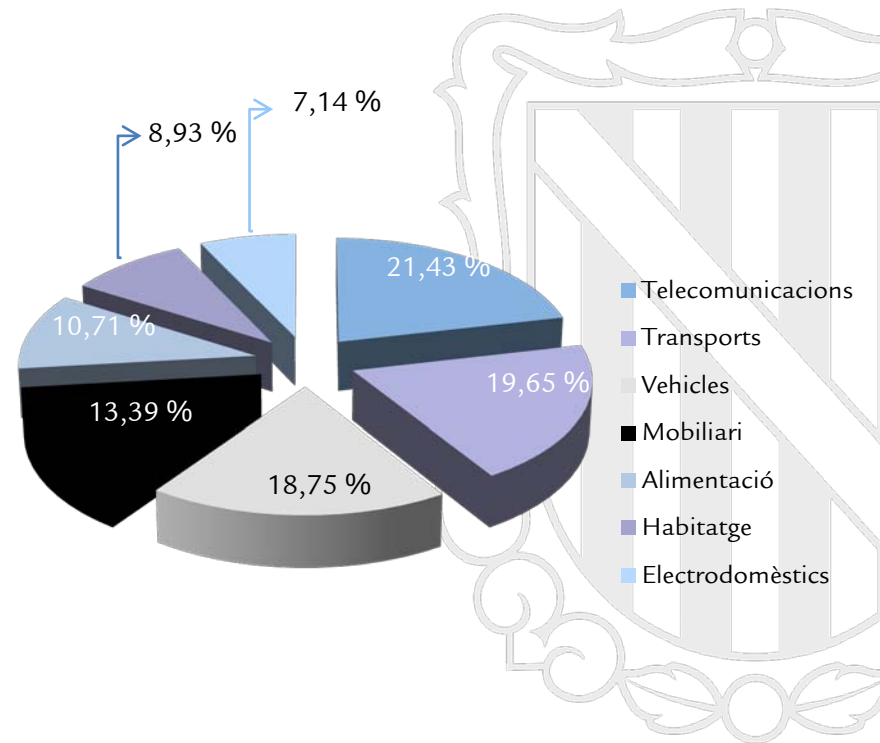
ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS

Evolució dels sectors més conflictius	2013	2012	2011
Telefonia, Internet i TDT	40,38 %	29,42 %	29,57 %
Transport aeri	9,81 %	23,35 %	18,57 %
Electrodomèstics	4,77 %	3,04 %	3,30 %
Lloguer de vehicles	3,73 %	3,26 %	4,37 %
Transport marítim	2,75 %	4,12 %	4,81 %
Viatges	2,59 %	2,62 %	2,41 %
Venda de vehicles	1,92 %	1,99 %	2,30 %
Subministrament elèctric	1,79 %	2,20 %	3,08 %



ACTIVITAT SANCIONADORA

Expedients sancionadors resultats	2013	%
Telecomunicacions	24	21,43 %
Transports	22	19,65 %
Vehicles	21	18,75 %
Mobiliari	15	13,39 %
Alimentació	12	10,71 %
Habitatge	10	8,93 %
Electrodomèstics	8	7,14 %
TOTAL	112	100 %





ARBITRATGE

ACTIVITAT	2012	2013	Δ %
Sol·licituds presentades	1.517	1.871	+23,34 %
Sol·licituds resoltes	1.516	1.571	+3,63 %
Per mediació i altres causes	710	685	-3,52 %
Per laude arbitral	806	886	+9,93 %

Adhesions al sistema arbitral de consum	2012	2013
Empreses adherides al SAC	1.110	1.118
Organitzacions empresarials	105	105
Associacions de consumidors	12	9



EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

Evolució Consumópolis	2011- 2012	2012- 2013	2013- 2014
Alumnes participants	640	490	495
Grups que inicien el concurs	128	98	99
Centres que inicien el concurs	13	14	21
Centres a Mallorca	9	8	11
Centres a Menorca	1	2	2
Centres a Eivissa	2	3	7
Centres a Formentera	1	1	1

CONSUMÓPOLIS





EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

Organització dels cursos “Condicions generals de contractació: clàusules i pràctiques abusives”, “Seguretat dels productes i serveis” i Curs general d’inspecció per al personal de l’Administració.

Actualització de la informació del web de la Direcció General i el Portal del Consumidor: procediments administratius, guies de consum, notícies...

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



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

Associacions de consumidors: utilització del Casal de Consum com a espai comú per a les 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 i activitats de participació ciutadana.

Col·laboració amb sectors privats: activitats derivades del Conveni amb ASINEM i reunions amb associacions empresarials i grans empreses.

Nova llei de consum: acabat el treball de redacció tècnica.



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

ACTIVITATS DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

- Elaborat el projecte RALCE per a l'Euroregió Pirineus-Mediterrània (resolució alternativa de litigis per a consumidors de l'Euroregió).
- Organització i desenvolupament de xerrades informatives en ajuntaments, associacions de veïns, culturals i de gent gran.

CICLE
“TELEFONIA:
PROBLEMES I
SOLUCIONS”

CICLE 100 IDEES
PER A ESTALVIAR
ENERGIA



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Salut Pública i Consum

Gràcies per la vostra atenció