



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Consum

Memòria 2015

La Direcció General de Consum s'estructura en **quatre serveis:**

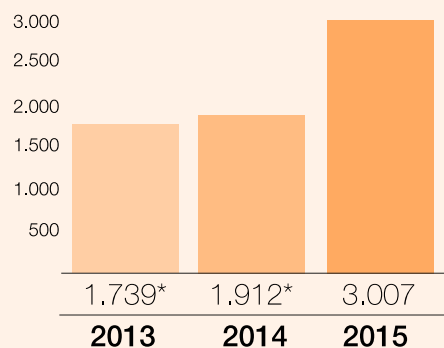
- 1 Servei de Control de Mercat
i Xarxa d'Alerta de Consum**

- 2 Servei d'Atenció al Consumidor**

- 3 Servei de la Junta Arbitral
de Consum**

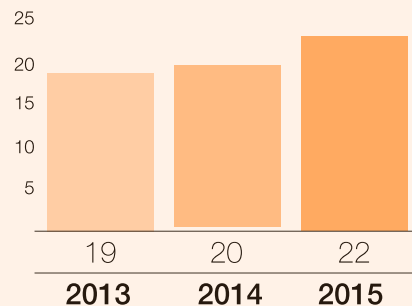
- 4 Servei d'Educació, Formació
i Relacions Institucionals**

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

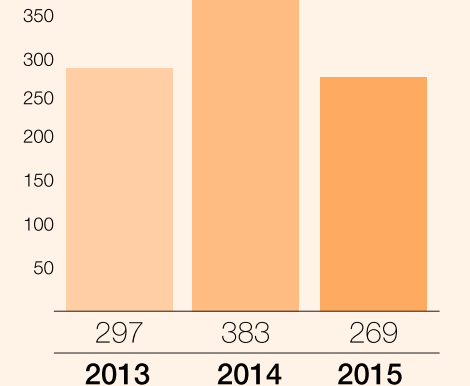


Actuacions d'inspecció

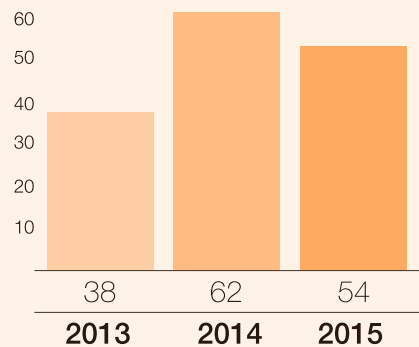
* Per als anys 2013 i 2014 es comptabilitzen actes i no actuacions



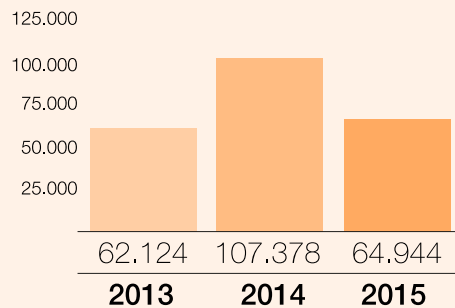
Campanyes de control
(europees, autonòmiques i nacionals)



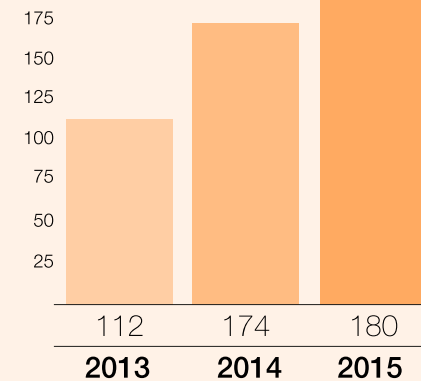
Nombre de mostres retirades
per analitzar



Nombre d'alertes notificades per les
Illes Balears a la Xarxa d'Alerta



Unitats de productes
retirats



Nombre de mesures
cautelars

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

Campanyes europees de control

- **Sweep Day “Mystery Shopper”**: compliment de la normativa europea sobre protecció i drets dels consumidors. Compra de 5 productes per Internet i comprovació del dret de desistiment.
- **Control de productes de la pesca**: comprovació la presència en el mercat de peix blanc mal etiquetat respecte a les seves espècies declarades.
- Control de pràctiques fraudulentas en la **comercialització de mel**.

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

Campanyes autonòmiques de control

- **Compres per Internet:** "Mystery Shopper", es verifica la compra de diferents productes per Internet i les condicions d'aquestes transaccions comercials, per comprovar el compliment dels drets dels consumidors i usuaris.
- **Lloguer de vehicles:** control de les condicions de contractació a través de les pàgines web i als establiments, per comprovar el compliment dels drets dels consumidors i usuaris.
- **Establiments d'oci nocturn:** es comproven les condicions de venda i etiquetatge de begudes alcohòliques i la no venda d'òxid nítrós.
- **Control d'autoserveis i souvenirs de platja:** verificació de l'idioma de l'etiquetatge, de les dates de caducitat o de duració mínima i detecció de productes insegurs.

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

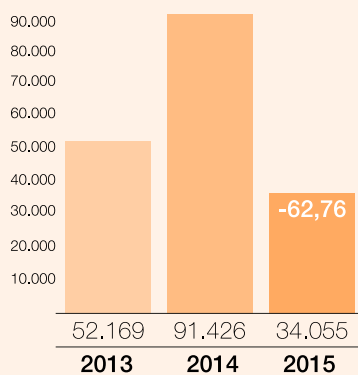
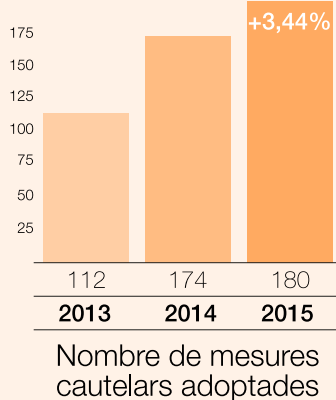
Xarxa d'Alerta

Nombre d'alertes notificades per les Illes Balears (2015)



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

Mesures cautelars



Desglossament del total de productes immobilitzats

16.989

Joguines

8.713

Etiquetatge de
productes
industrials

5.873

Altres

955

Punters làser

269

Material
elèctric

153

Etiquetatge
de productes
alimentaris

58

Tèxtils

58

Disfresses i articles
de carnestoltes

2 Servei d'Atenció al Consumidor

Consultes

Total 2015: **14.887**



Oficines d'atenció al consumidor: **10.794**

Mallorca: **7.122**

Menorca: **1.419**

Eivissa: **2.253**



Telèfon del Consumidor 900 166 000: **4.093**



Mediacions directes amb les empreses: **141**
(73, l'any 2014)

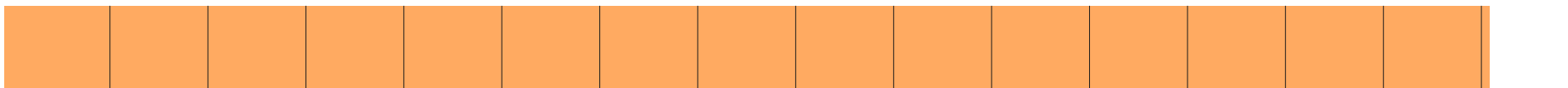
2 Servei d'Atenció al Consumidor

Consultes

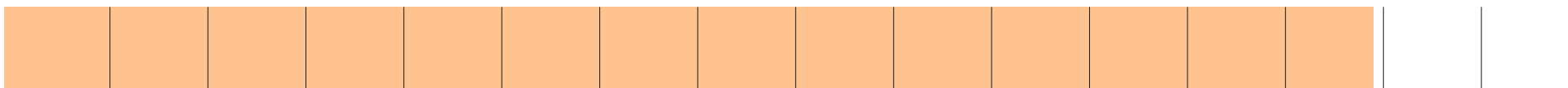
Total 2015: **14.887**

Forma de presentació de les consultes

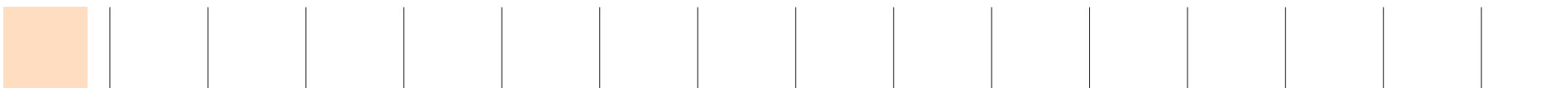
Personalment: **7.547**



Telefònicament: **6.933**



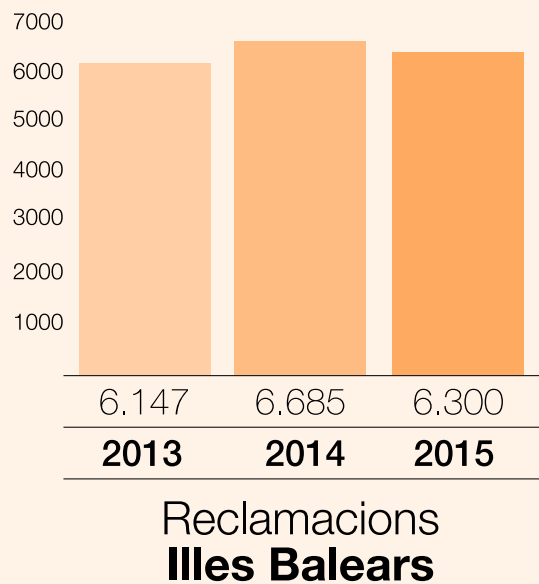
Telemàticament: **407**



500 1.000 1.500 2.000 2.500 3.000 3.500 4.000 4.500 5.000 5.500 6.000 6.500 7.000 7.500 8.000

2 Servei d'Atenció al Consumidor

Reclamacions



Nombre de reclamacions per illes

Mallorca:
4.870



Menorca:
497



Eivissa:
885



Formentera:
47



2 Servei d'Atenció al Consumidor

Reclamacions

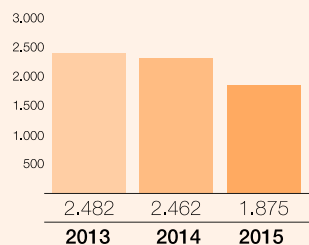
Distribució de les reclamacions per sectors 2015

Telefonia, Internet i TDT	1.875
Transport aeri	772
Venda i reparació d'electrodomèstics	415
Lloguer de vehicles	227
Venda de vehicles	210
Mobiliari (venda de mobles i mobiliari de cuina)	182
Venda d'alimentació	149
Viatges	126
Transport marítim	124
Subministrament elèctric	119
Assegurances	119
Tallers de reparació de vehicles	109
Espectacle musical	96
Bancs	82
Venda de roba	80
Activitat i intermediació financera	74
Altres	1.541
Total	6.300

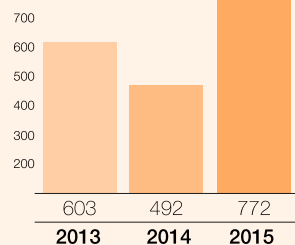
2 Servei d'Atenció al Consumidor

Reclamacions

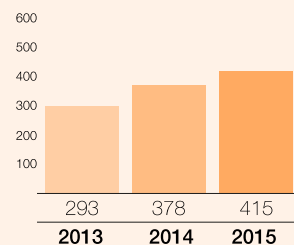
Evolució dels sectors més conflictius



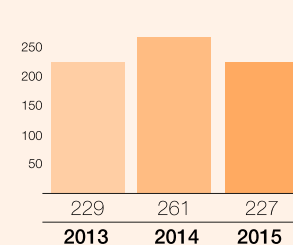
Telefonia, Internet i TDT



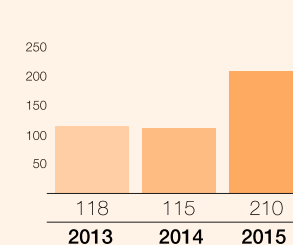
Transport aeri



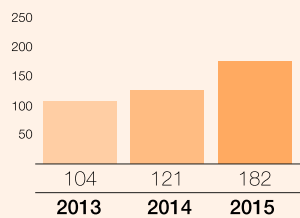
Electrodomèstics



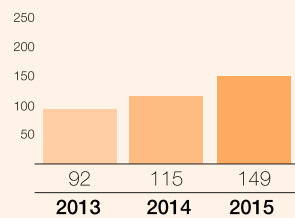
Lloguer de vehicles



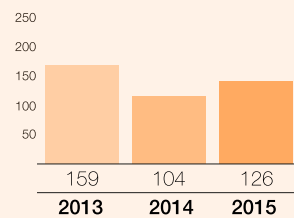
Venda de vehicles



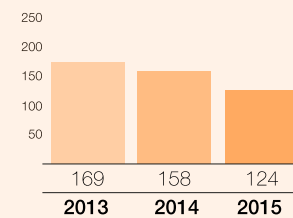
Mobiliari



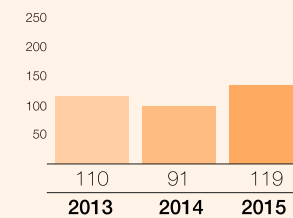
Venda d'alimentació



Viatges



Transport marítim

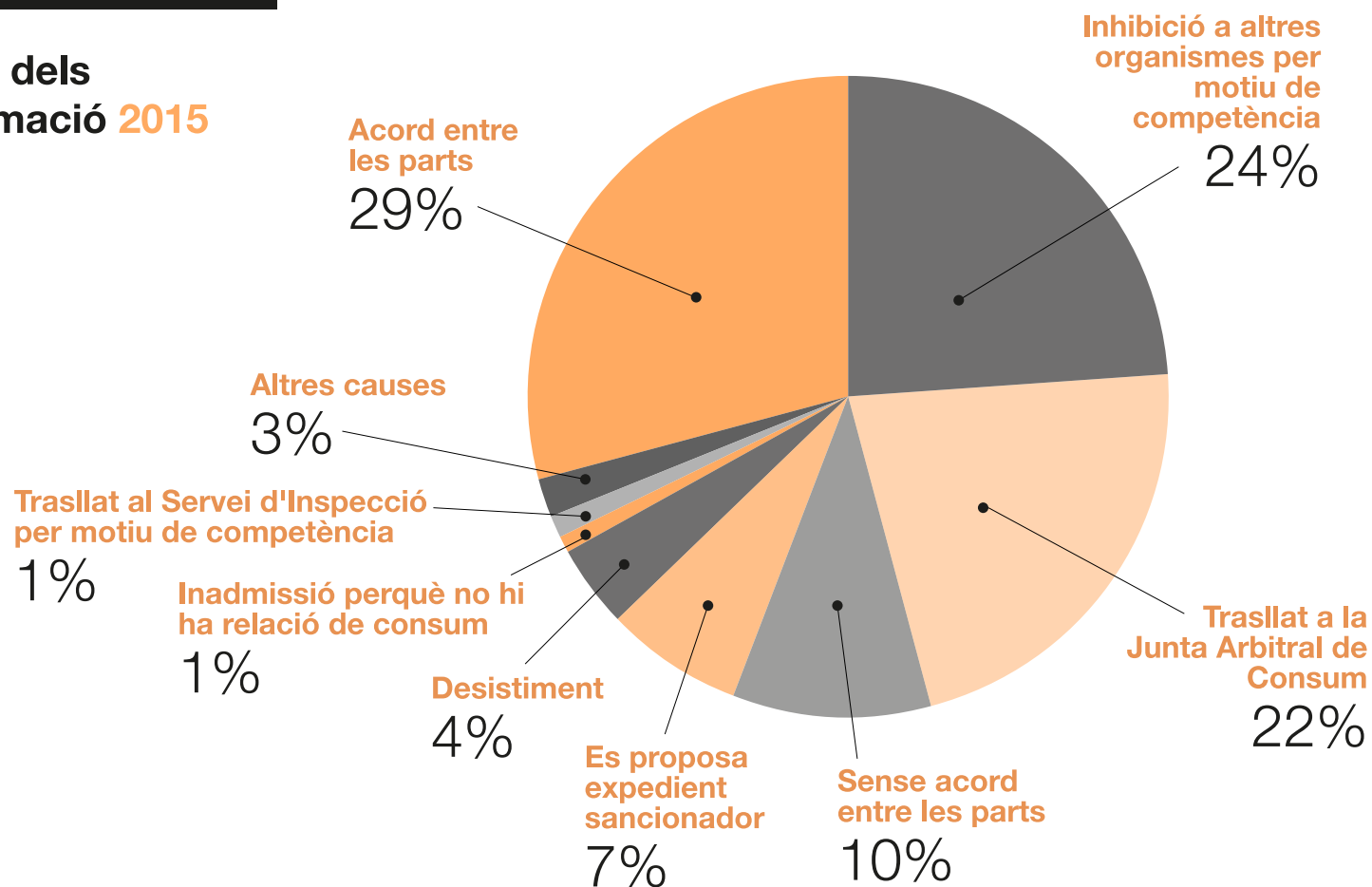


Subministrament elèctric

2 Servei d'Atenció al Consumidor

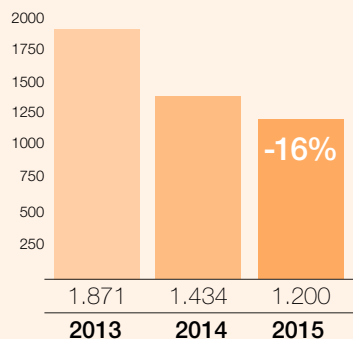
Reclamacions

Forma d'acabament dels expedients de reclamació 2015

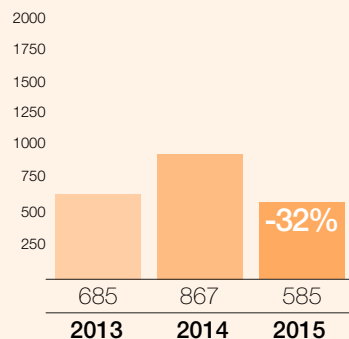


3 Arbitratge

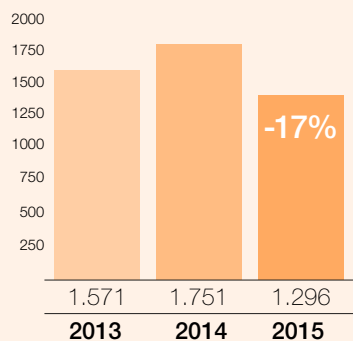
Activitat



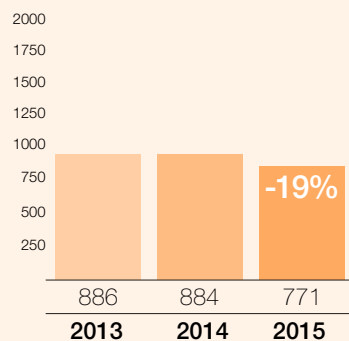
Sol·licituds presentades



Resoltes per mediació i altres causes

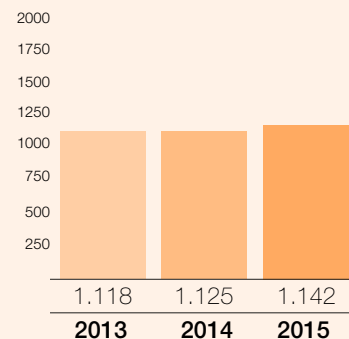


Sol·licituds resoltes

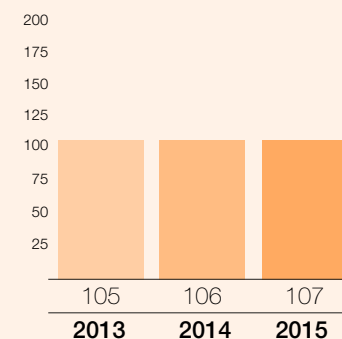


Resoltes per laude arbitral

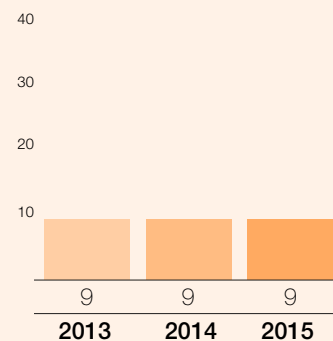
Adhesions al Sistema Arbitral de Consum



Empreses professionals



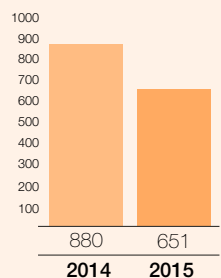
Organitzacions empresarials



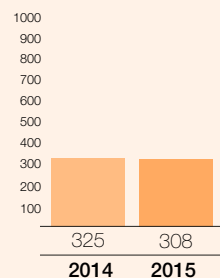
Associacions de consumidors

3 Arbitratge

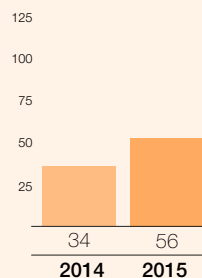
Sectors amb més reclamacions



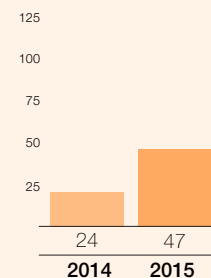
Telefonia mòbil



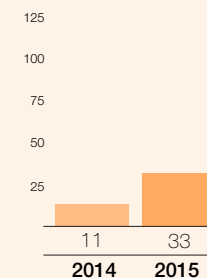
Telefonia fixa i ADSL



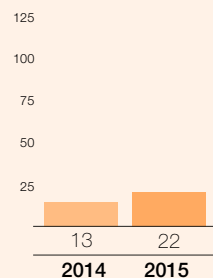
Mobles



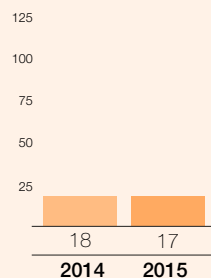
Correus



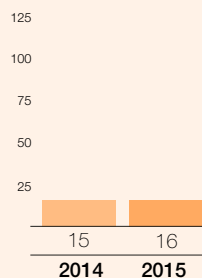
Reparació automòbils



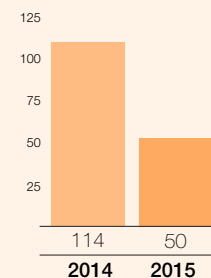
**Reparació
informàtica/electrònica**



Tintoreries



Reparació electrodomèstics



Altres

3 Arbitratge

Àrbitres de consum

Els àrbitres de consum s'incorporen voluntàriament a les llistes de la Junta.
Hi ha tres llistes:

**Àrbitres procedents de
l'Administració (funcionaris
llicenciats en dret):**

14

**Àrbitres a proposta de les
associacions de
consumidors:**

12

**Àrbitres proposats per les
organitzacions empresarials i les
associacions professionals:**

15

Els àrbitres de consum resolen les controvèrsies en equitat. L'any 2015 varen resoldre 711 casos per laude arbitral, que té valor de sentència judicial.

4 Educació, Formació i Relacions Institucionals

1.

Formació permanent del personal de la Direcció General:

organització dels cursos de formació “La protecció del consumidor en la compra i el lloguer de l’habitatge” i el “Curs teoricopràctic de formació en habilitats socials i actualització de coneixements en matèria de consum”, adreçats al personal de les administracions competents en matèria de consum.

2.

Cursos d'inspecció de consum de l'EBAP:

coordinació amb l'EBAP en l'organització del Curs sobre la Llei de Consum i el Curs específic d'inspecció de consum.

3.

Formació de la policia local:

realització de cursos especialitzats per a la policia local a Palma, Inca, Manacor, Menorca i Eivissa.

Formació d'alumnes de la UIB:

assistència d'alumnes de dret a les audiències arbitral de consum.

4 Educació, Formació i Relacions Institucionals

4.

Jornada d'Informació al Consumidor: amb motiu de la commemoració del Dia Mundial del Consumidor, es va participar en la Jornada d'Informació al Consumidor organitzada per l'Ajuntament de Palma, que es va dur a terme el 13 de març a la Plaça del mercat de Pere Garau de Palma.

5.

Amb motiu de la commemoració del Dia Europeu del Consumidor, es va organitzar una **jornada de microtallers de consum**, que es va dur a terme el 16 de març a la sala de conferències del Centre Flassaders de Palma.

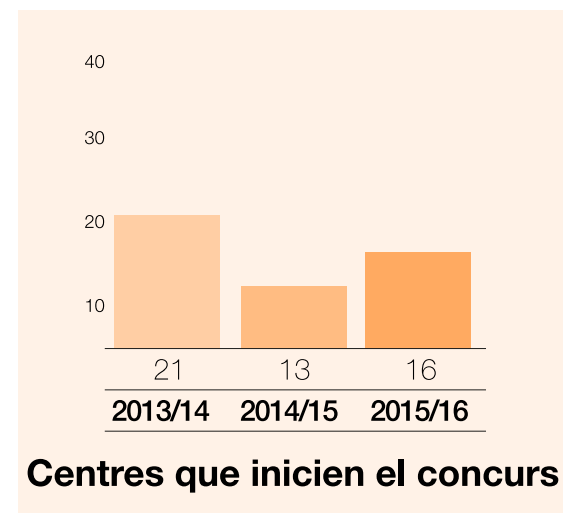
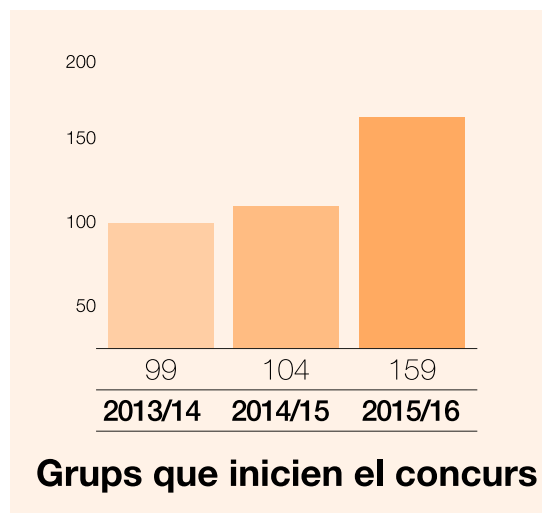
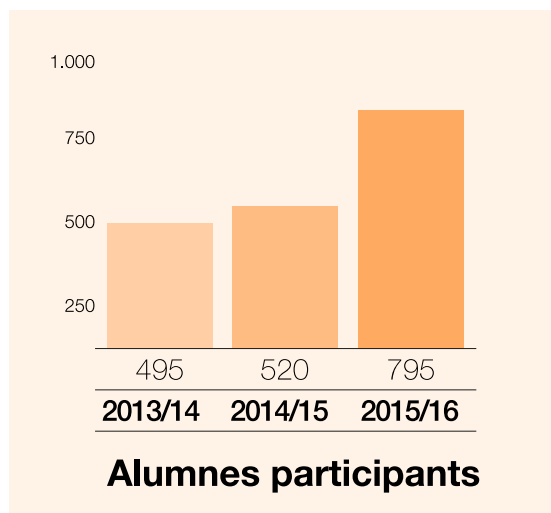
6.

Actuacions conjuntes amb entitats privades i de participació ciutadana.

4 Educació, Formació i Relacions Institucionals

Consumópolis

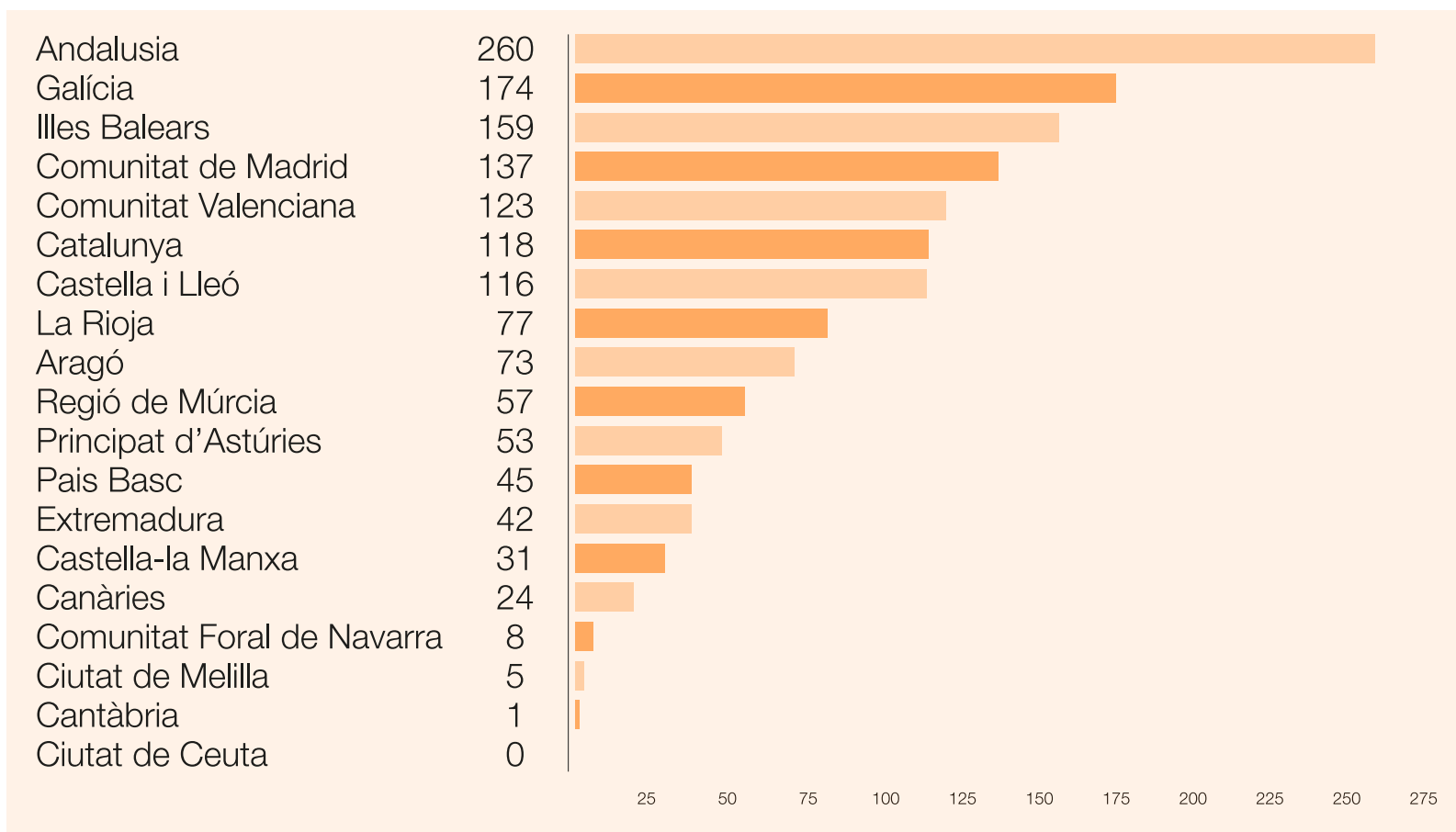
Evolució de la participació



4 Educació, Formació i Relacions Institucionals

Consumópolis

Participació per comunitats autònomes



4 Educació, Formació i Relacions Institucionals

1.

Coordinació de l'associacionisme de consum i l'activitat del Casal de Consum (espai comú per a les associacions de consumidors).

2.

Col·laboració amb ajuntaments: continua el programa "Consum a ca teva".

3.

Col·laboració i coordinació amb l'Ajuntament de Palma i la seva Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

4.

Col·laboració i coordinació amb altres òrgans administratius relacionats amb l'Administració de consum.

5.

Relacions amb associacions empresarials i grans empreses.

5 Serveis comuns

Millores en el programa informàtic

- La Direcció General de Consum disposa d'un programa informàtic de seguiment dels expedients que tramita, que registra totes les activitats de l'Administració de consum. Aquest programa permet obtenir tota la informació i l'estadística de la Direcció General.

El programa, anomenat SICONSUM, (sistema d'informació de consum) requereix manteniment i millora amb un seguiment continu del projecte.

5 Serveis comuns

Administració electrònica

1.

S'han atès **407 consultes** i s'han presentat **244 reclamacions** de manera telemàtica.

2.

El dia 1 de desembre de 2015 es va establir un sistema de **cita prèvia obligatòria**. Des de la implantació s'han donat un total de **158 cites telemàticament**.

3.

Durant l'any 2015 s'han començat a fer **notificacions telemàtiques als consumidors**. Hi ha **1.305 expedients** en què la comunicació amb els ciutadans s'ha fet d'aquesta manera.

4.

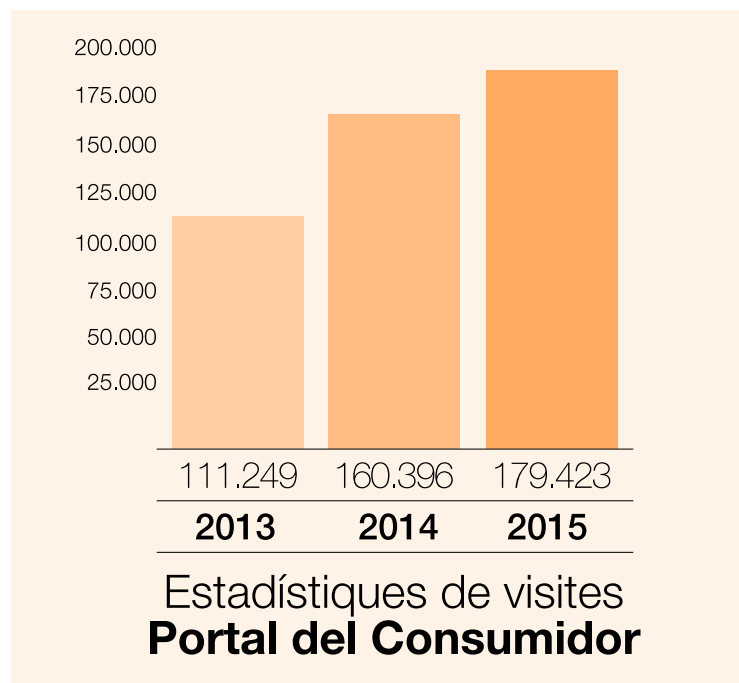
En **1.173 expedients** (789 l'any 2014) la notificació a l'empresa s'ha fet **per correu electrònic**.

5 Serveis comuns

Actualització i millora del Portal del Consumidor

- S'ha actualitzat la informació del Portal del Consumidor amb procediments administratius, guies de consum, notícies de consum...

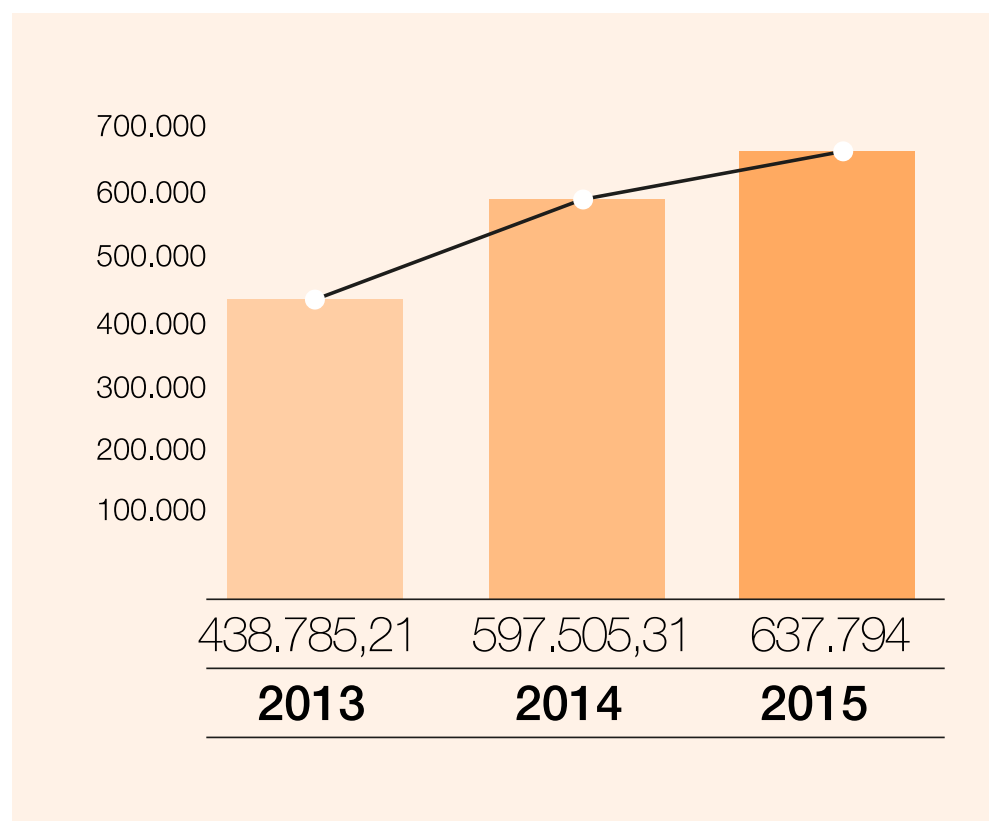
Evolució dels accessos al Portal del Consumidor



5 Serveis comuns

Activitat sancionadora

Import de les sancions



5 Serveis comuns

Activitat sancionadora

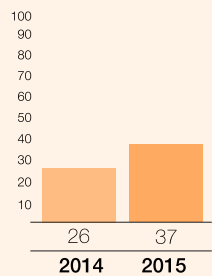
Expedients iniciats 2015

268

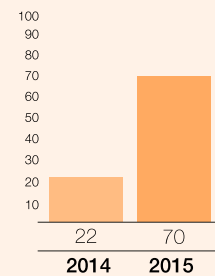
Expedients resolts 2015

297

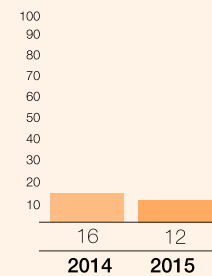
Sectors sancionats



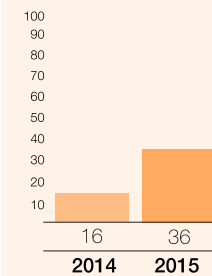
Vehicles



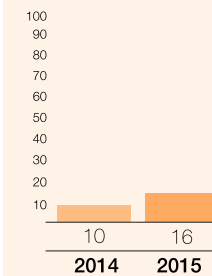
Telecomunicacions



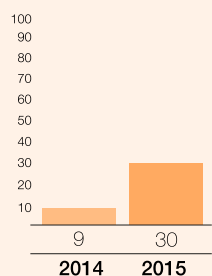
Confecció



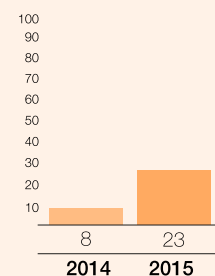
Botigues multipreus



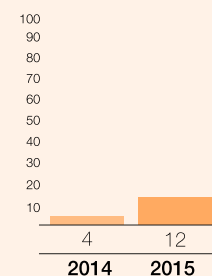
Transports



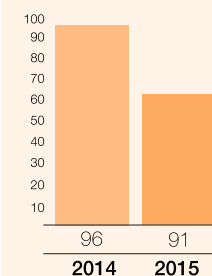
Oci



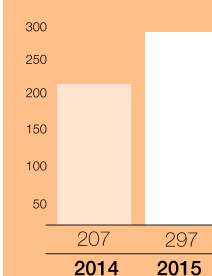
Alimentació



Mobiliari



Altres



Total

5 Serveis comuns

Activitat sancionadora

**Sancions a
aerolínies per
clàusules
'no show'**

8

2 sancions imposades de 6.900 € (amb la llei anterior)
6 sancions per imposar de 109.000 € (amb la llei nova)

**Sanció més elevada
imposada l'any 2015**

57.000 €

Consum al teu costat



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Consum

<http://portalconsum.caib.es>

Gràcies per la vostra atenció