



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum
Direcció General de Consum

MEMÒRIA 2010

MEMÒRIA 2010

La Direcció General de Consum
s'estructura orgànicament en 5 Serveis:

Servei d'Educació, Informació i Formació

Servei de la Junta Arbitral

Servei de Relacions Institucionals i Participació

Servei de Control de Mercat i Xarxa d'Alerta

Servei d'Atenció al Consumidor



MEMÒRIA 2010

TASQUES PRINCIPALS DE LA DGC

1

**Control del
mercat**

2

**Informació,
formació i
educació**

3

**Resolució de
conflictes**

4

Comunicació

Millora de la Gestió



MEMÒRIA 2010

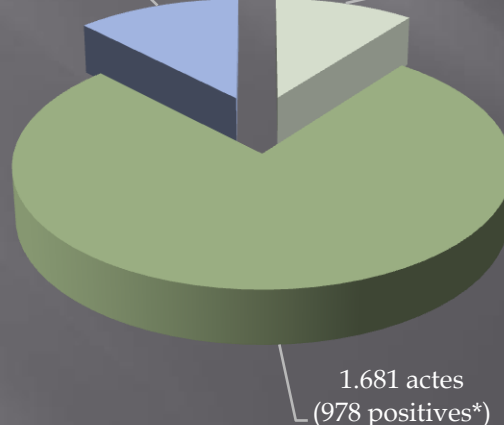
CONTROL DE MERCAT

	2007	2008	2009	2010	% 2009-2010
Productes retirats	21.000	28.329	27.032	46.594	+41,98%
Mesures cautelars	196	186	82	56	- 55,92%
Actes d'inspecció	2.253	1.731	2.130	2.273	+18,74%

237 actes
(186 positives*)

355 actes
(149 positives*)

- Productes alimentaris
- Productes no alimentaris
- Serveis



ACTES D'INSPECCIÓ PER RESULTAT

*actes en que s'han trobat irregularitats, deficiències i/o incompliments.



CONTROL DE MERCAT

21
**CAMPANYES
NACIONALS,
AUTONÒMIQUES I
EUROPEES**

1839
**CONTROLS
REALITZATS**

Campanya <i>Sweep day</i>	10
Cascs de protecció	2
Control general de furites i hortalisses	155
Aliments per població diabètica	30
Aliments infantils	50
Insecticides i ambientadors d'ús domèstic	10
Joguines magnètiques	40
Material escolar	50
Articles de puericultura i joguines	59
Etiquetat de productes tèxtils	200
Inclusió de l'IVA en serveis d'hoteleria	69
Centres privats d'ensenyament no reglat	6
Serveis d'autoescoles	58
Línees aèries	17
Informació sobre consum combustible	54
Producte importat, producte segur	400
Control SOIVRE	47
Publicitat pàgines Web	150
Fulls de reclamació	377
Publicitat preus aparadors tendes	50
Vendes fora de l'establiment comercial	5



MEMÒRIA 2010

Altres dades del Servei de Control de Mercat

Recollida de mostres en col·laboració amb el CCIC

- Actuacions de control sistemàtic sobre categories de productes d'ús generalitzat: 348 mostres
- Actuacions de control analític sobre categoria específica de productes
 - Bolets en conserva: 20 mostres
 - Protectors solars: 20 mostres
 - Productes de ceràmica d'ús alimentari: 20 mostres
 - Vins amb denominació d'origen: 20 mostres
 - Salses de taula: 20 mostres

**2.555
notificacions
de la Xarxa
d'Alerta**

De les quals:
- 1.985 de la UE
- 570 de la CA



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - consultes

22.330

Total 2010



Oficines d'Atenció al
Consumidor

13.256

- Mallorca: 7.571
- Menorca: 1.980
- Eivissa: 3.705



Telèfon del Consumidor

900 166 000

6.471



Consultes telemàtiques

2.603



MEMÒRIA 2010

ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - Reclamacions

7.367

(6.653 en 2009)

Mallorca	4.859
Menorca	998
Eivissa	1.414
Formentera	96



MEMÒRIA 2010 ATENCIÓ AL CONSUMIDOR- Reclamacions

Percentatges de
reclamacions per
sectors

Expedients
sancionadors
tramitats:

332

Telefonia i Internet	32,84%
Transport aeri passatgers	20,37%
Transport marítim	6,66%
Lloguer de vehicles	3,81%
Venda de viatges	2,57%
Subministrament elèctric	1,97%
Venda d'electrodomèstics	1,72%
Venda de vehicles	1,51%
Tallers de reparació vehicles	1,44%
Venda i construcció de vivenda	0,90%



MEMÒRIA 2010

ARBITRATGE DE CONSUM

	2007	2008	2009	2010	2007-2010 Δ %
Sol·licituds presentades	1.253	1.366	1.987	2.363	+88'59%
Sol·licituds resoltes	709	860	1.723	1.252	+76'59%
Per mediació	342	437	862	513	+50%
Per laude arbitral	367	423	861	739	+101'3%

	2007	2008	2009	2010
Empreses adherides	921	968	992	1.061
Organitzacions empresarials	73	89	93	102
Associacions de Consumidors	9	9	12	15



MEMÒRIA 2010

EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ



Centres visitats	398
Instituts	69
Col·legis públics	213
Col·legis concertats	90
Col·legis Privats	10
Altres	16

Total equips inscrits	111
Total alumnes inscrits	555
Centres implicats	14
- Centres de Mallorca	6
- Centres de Menorca	1
- Centres d'Eivissa	6
- Centres de Formentera	1



EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

I Jornada de Consum de *Transport aeri: grans i petits conflictes*

Creació del Fons documental de la Direcció General de Consum

Pla estratègic de qualitat: inici dels tràmits per la Carta de Serveis

Veure per Creure: exposició itinerant de productes perillosos confiscat pels inspectors de Consum

Aplicació del Si-Consum: Sistema d'informació global de Consum



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

GUARDONS A L'EXCEL·LÈNCIA EMPRESARIAL EN LA PROTECCIÓ AL CONSUMIDOR

GUARDÓ OR



PIMECO, Associació del
Petit i Mitjà Comerç de
Mallorca

GUARDÓ ARGENT



GREPELS, Gremi de
Perruqueries de la Petita i
Mitjana Empresa de
Mallorca

GUARDÓ BRONZE



ASIMA, Asociación de
Industriales de Mallorca



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

XERRADES-COL·LOQUI D'INFORMACIÓ ALS CONSUMIDORS

17 actes en el període juny-desembre 2010

- 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





MEMÒRIA 2010

La Direcció General de Consum millora l'atenció a la ciutadania

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

Establiment de l'arbitratge de Consum per videoconferència a Menorca i Eivissa.

Casal de Consum a Palma: una nova via d'accés de la ciutadania cap a aquesta Direcció General.

Creació de la biblioteca i hemeroteca del Casal de Consum.

Implantació del full de reclamacions obligatori a tots els establiments comercials de les Illes Balears.

Millora i simplificació del full de reclamacions telemàtic.

Incorporació del primer Punt d'Informació Telemàtica a Formentera.

Projecte pilot d'un any de durada de l'Oficina de Consum a l'Aeroport de Palma.



MEMÒRIA 2010

Projecció exterior



Max col·labora amb Consum

- La Direcció General inicia la publicació d'un seguit d'histories dibuixades per Max, amb la finalitat de formar i informar els consumidors.



Saps què et vull dir?

- Consum crea i comença a mostrar en públic una exposició amb els pictogrames: el llenguatge de les etiquetes i envasos dels productes.



Forum de la Ciutadania

- La Direcció General de Consum ha estat el primer organisme de la CAIB en sotmetre's voluntàriament a l'avaluació del Fòrum.

Un cartell informatiu



Es dissenya un cartell per exhibir a mercats i grans centres comercials. El seu objectiu és difondre els drets dels consumidors i informar sobre els serveis de la Direcció General.



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria
de Salut i Consum
Direcció General de Consum

MEMÒRIA 2010

**Consum t'escolta,
t'informa i defensa els teus drets.**

**+ SEGUR
+ SALUDABLE
+ SOLIDARI
+ SOSTENIBLE**

**= CONSUM
RESPONSABLE**



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum
Direcció General de Consum