



Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum



CONSUM memòria 2024



CONSUM

El 2024
en 4 dades





CONSUM

L'àrea de consum de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum s'estructura en un Departament de Protecció i Defensa dels Consumidors

i en **quatre serveis**:

- 1 **Servei d'Atenció al Consumidor**
- 2 **Servei d'Arbitratge de Consum**
- 3 **Servei d'Inspecció de Consum**
- 4 **Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals**



Atenció de consultes

- Aquest Servei ha atès 8.231 consultes de consumidors i usuaris de les nostres illes que demanaven informació actualitzada sobre qüestions de consum que els afectaven.

Les oficines d'atenció al consumidor han atès un total de 5.857 consultes. I el telèfon del consumidor (900 166 000) ha atès 2.374 consultes.

A continuació trobareu un quadre on es detalla la quantitat de consultes ateses per les oficines de la Direcció General (Palma, Eivissa i Maó) i pel telèfon del consumidor (900 166 000).

Consultes 2024: 5.857 Oficines de Consum
 2.374 Telèfon del Consumidor
 8.231 **Total**

Mallorca:
4.805



Menorca:
268



Eivissa:
789



Total:
5.857

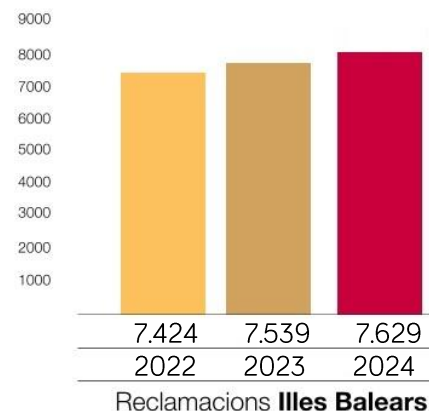


CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

- L'any 2024 els consumidors han presentat 7.629 reclamacions i denúncies davant la Direcció General. A continuació, hi ha una comparativa de les reclamacions presentades els anys 2022, 2023 i 2024:



La Direcció General té tres centres que tramiten els expedients ubicats a Palma, Maó i Eivissa. Al centre d'Eivissa també es tramiten les reclamacions i denúncies de consum presentades pels residents de Formentera.



● Reclamacions de consum Illes Balears per sectors

2024	
1.988	BÉNS DE CONSUM
1.409	TRANSPORTS
780	Transport aeri
299	Lloguer de vehicles (cotxes, motos, embarcacions, etc.)
192	Transport marítim
91	Transport de mercaderies
21	Missatgeria
6	Transport ferroviari
20	Altres transports (bus, taxi, VTC)
954	ALTRES SERVEIS
714	SERVEIS BÀSICS
639	Subministrament d'electricitat
38	Subministrament d'aigua
37	Subministrament de gas
697	TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)
636	SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles)
587	SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, electrodomèstics, informàtica, telefonía, llar)
570	SERVEIS FINANCERS
228	Banca
145	Assegurances
1	Productes d'inversió/renda variable
196	Altres serveis financers
74	HABITATGE
38	Lloguer
35	Compravenda
1	Altres habitatge
7.629	TOTAL



CONSUM

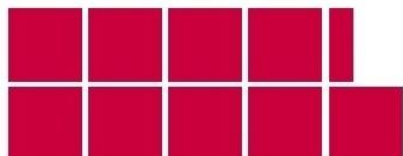
Servei d'Arbitratge de Consum

- El Servei d'Arbitratge de Consum, dona suport administratiu a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, que resol controvèrsies de consum que consumidors i empreses sotmeten a la decisió dels àrbitres de consum.

2024

911

Sol·licituds d'arbitratge



2023

1.019

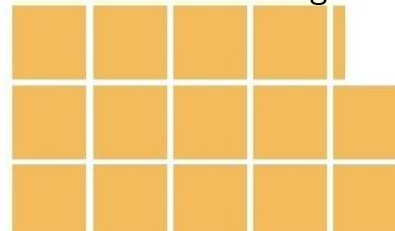
Sol·licituds d'arbitratge



2022

1.431

Sol·licituds d'arbitratge



El descens en el número de casos es conseqüència de la millor atenció de les companyies de telefonia als seus clients.



● **Sectors mes reclamats
en via arbitral de Consum:**



	2022	2023	2024
Telefonia i Internet	733	438	367
Electricitat (contractació)	426	303	277
Mobles	67	44	34
Correus	34	31	25
Compres en línia	6	26	24
Viatges	21	27	21

Totes les companyies operadores de telecomunicacions accepten l'arbitratge de consum. Les grans operadores han millorat sensiblement la contractació i l'atenció als usuaris i això fa que el número de casos a resoldre per la Junta es redueixi des de l'any 2022.

Les empreses comercialitzadores d'energia (llum i gas) varen veure incrementades el numero de reclamacions rebudes en via arbitral de consum, fins l'any 2022, any en el qual es va marcar un punt d'inflexió.

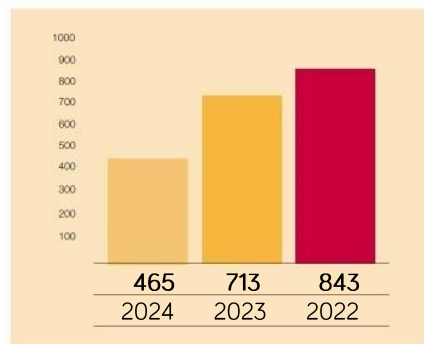


● **Resolució de controvèrsies per la Junta Arbitral de Consum:**

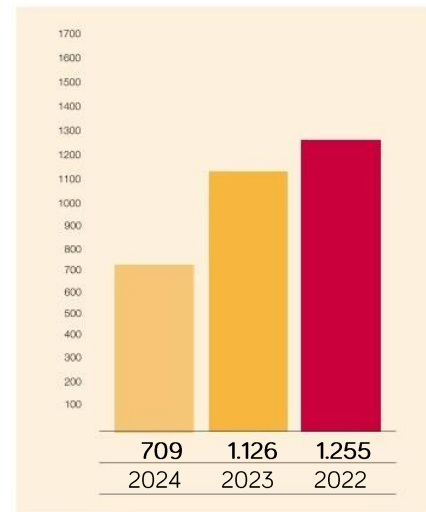
S'han resolt 709 casos l'any 2024.



Casos resolts per mediació
de la Junta



Casos resolts per laude dels
àrbitres de Consum



**Total casos resolts per la
Junta Arbitral Balear**

Empreses adherides a l'Arbitratge de Consum a les Illes Balears en 2024

1.673

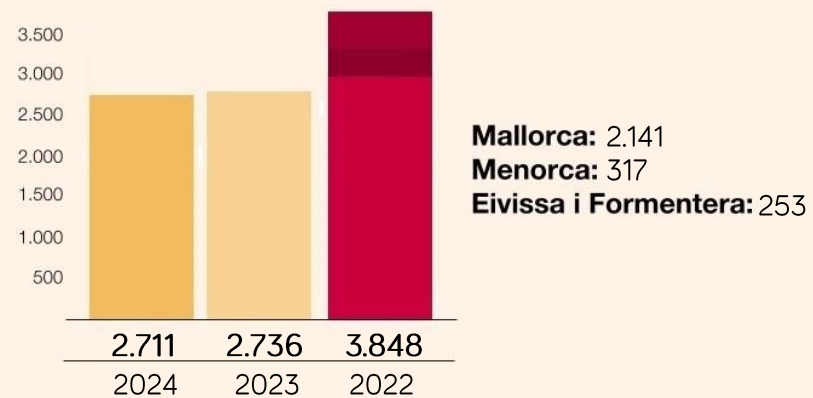
Noves empreses captades per la Junta Arbitral Balear

2022 2023 2024

42 72 101



Actuacions d'inspecció



584

Establiments
visitats

404

Denúncies i
reclamacions
a investigar per
la Inspecció



Alertes notificades per la C.A de les Illes Balears l'any 2024: 56



TOTAL DEL CONJUNT D'ALERTES
NOTIFICADES A TOT L'ESTAT ESPANYOL:

443

Això representa l'12,5 % del total de les alertes notificades per les comunitats autònomes (443).

Mostres per control analític pressos per la inspecció de consum





● Productes retirats del mercat

11.932

52

Mesures
adoptades
2024

Destacats:

Calçat	4.807
Joguines	4.751
Productes de Carnestoltes (disfresses)	1.371



● Campanyes d'inspecció realitzades

30

Campanyes
d'àmbit europeu

2

Sweep day

Vendes en línia de
productes de segona mà

Xumets i fermalls
(per a xumets)

Campanyes
d'àmbit nacional

18

Productes alimentaris (7)

Productes industrials (10)

Serveis (1)

Campanyes
d'àmbit autonòmic

10

Productes industrials (7)

Control d'establiments (3)

● Notificacions externes 2024:

94

Sol·licituds de col·laboració d'altres CC.AA.,
Guàrdia Civil, Policia Local)



● Activitat Sancionadora en matèria de Consum 2024

Expedients	Iniciats	Resultats	Imports
	120	130	1.372.391,58 €

	Per reclamacions	Per Inspeccions	Total
Expedients iniciats	87	33	120
Expedients resultats	70	60	130

Dels 130 expedients resultats, 60 corresponen a actuacions iniciades des del Servei d'Inspecció i del Mercat i 70 a conseqüència de reclamacions o denúncies de les persones consumidores i usuàries.



- Formació del personal de Consum:

L'any 2024 es varen realitzar 2 cursos teoricopràctics d'habilitats socials al personal de la Direcció General i altres 2 accions formatives al personal de l'OMIC de l'Ajuntament de Palma.

- Educació dels consumidors:

- Es varen realitzar 4 xerrades informatives en els centres de l'IMAS dins el programa Consum per a la gent gran.
- Es va donar una xerrada sobre Compra de Productes i Contractació de Serveis a l'alumnat de Palma Activa de l'Ajuntament de Palma.



- Educació dels consumidors Concurs Escolar CONSUMOPOLIS

L'activitat més important d'educació dels consumidors és el concurs escolar CONSUMOPOLIS. Una ciutat virtual on els escolars aprenen a consumir de manera responsable.

L'any 2024 varen participar 1.600 alumnes dels cicles formatius de Primària, ESO i Formació Professional, que es varen agrupar en 328 equips.

La participació és molt elevada, de manera que les Illes Balears se situen al primer lloc en la mitjana d'inscripcions d'equips participants a l'àmbit nacional, en les 3 darreres edicions del concurs.





- Relacions institucionals

La Direcció General va obrir una línia de subvencions per a les associacions de consumidors d'àmbit balear de 45.000 €, que es va distribuir entre les quatre associacions sol·licitants:

- Laboratori d'Abastiment Cooperatiu, Soc. Coop (Terranostra) 24.450 €
- Escuela Balear de Consumo 7.500 €
- Cooperativa San Crispín de Menorca 4.900 €
- Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN) 3.150 €

