qui som?

La Direcció General de Consum és un organisme públic, que depèn de la Conselleria de Salut i Consum. La seva responsabilitat és la defensa dels consumidors, especialment en allò que fa referència a la protecció de la salut i la seguretat, a la protecció dels legítims interessos econòmics i socials, a la protecció jurídica, a la reparació dels danys i perjudicis, així com a la garantia del dret a la informació sobre productes i serveis. A l'hora, impulsa el consum responsable, conscient i crític, entre la ciutadania.

+ SEGUR
+ SALUDABLE
+ SOLIDARI
+ SOSTENIBLE

= CONSUM RESPONSABLE

ON FER CONSULTES, DENÚNCIES I RECLAMACIONS

PERSONALMENT:

Direcció General de Consum
Mallorca
C/ de Jesús, 38 A
07010 Palma
Tel. 971 78 49 96 / 971 17 73 83

Menorca
Av. Josep M Quadrado, 17
07703 Maó
Tel. 971 36 04 26 / 971 36 87 03

Eivissa- Formentera
Centre Insular d'Eivissa-Formentera
Via Romana, 81
07800 Eivissa
Tel. 971 30 67 00 / 971 30 67 64

Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC) dels ajuntaments adherits al programa *Consum a Ca Teva* a Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera (llistat disponible al web de Consum).

Casal de Consum
C/ d'Indalecio Prieto, 14
07008 Palma
Tel. 971 25 79 91

TELEMÀTICAMENT:
www.consum.caib.es
i a través dels punts telemàtics de Consum instal·lats als aeroports de Palma i d'Eivissa.

PER TELÈFON:
Telèfon d'Atenció al Consumidor 900 166 000

PER CORREU POSTAL:
Direcció General de Consum
C/ de Jesús, 38 A 07010 Palma

PER CORREU ELECTRÒNIC:
consultes@dgconsum.caib.es

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Salut i Consum
Direcció General de Consum

carta de serveis

DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Salut i Consum

El que teniu a les mans és alguna cosa més que la relació de serveis i compromisos que ofereix la Direcció General de Consum. És un autèntic contracte amb la ciutadania per garantir la qualitat i l'excel·lència, dins el model d'actuació que marca l'EFQM (*Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat*). És, a més a més, la vocació conjunta de tots els serveis i tots els professionals que treballen en aquesta Direcció General que, per la seva tasca, té un contacte permanent amb els consumidors i usuaris.

La Direcció General de Consum ha estat el primer organisme de la comunitat autònoma en sotmetre's, voluntàriament, a l'avaluació del Fòrum de la Ciutadania de les Illes Balears. Del resultat d'aquesta avaluació neixen els compromisos concrets que aquí us exposam. Assumim el repte de millorar les possibles deficiències i de superar, en un futur pròxim, els mínims de qualitat als quals obliga la legislació vigent.

Un dels nostres objectius és reduir la conflictivitat entre els actors del mercat —persones consumidores i empreses—, donant prioritat a les vies de resolució amistoses. Perseguim també l'autoregulació de les pràctiques comercials i, en cas de vulneració dels drets dels consumidors i usuaris de productes o serveis, la restitució efectiva i ràpida dels danys i perjudicis. Així mateix, aspiram a la implantació d'una cultura de consum responsable entre tots els ciutadans, una cultura de consum segur, saludable, solidari i sostenible.

L'acció de la Direcció General de Consum s'inspira en els valors de la transparència, l'eficiència i la responsabilitat cap a la societat. Volem assolir i mantenir la prestació d'uns serveis de qualitat i eficients, aprofitant els avenços tecnològics i procurant anticipar-nos a les noves necessitats dels consumidors i usuaris.

Conxa Obrador Guzmán
Directora General de Consum

els serveis que oferim són

CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA

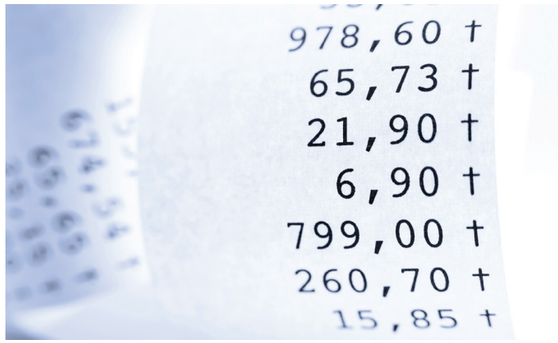
- Du a terme inspeccions de productes i serveis posats a disposició del consumidor final, tant als establiments comercials tradicionals de tot el territori de les Illes Balears com als que operen a través d'Internet.
- Detecta les possibles infraccions administratives en matèria de defensa dels interessos dels consumidors i intenta que siguin corregides, sense perjudici de les actuacions administratives sancionadores.
- S'ocupa de l'eficàcia de la Xarxa d'alerta de productes no alimentaris o industrials perillosos per a la salut o la seguretat. Per això, periòdicament es retiren mostres de productes per a la seva posterior anàlisi

ATENCIÓ AL CONSUMIDOR

- Informa i orienta els consumidors i usuaris per a l'adequat exercici dels seus drets, oferint respostes personalitzades davant els problemes plantejats.
- Rep i registra les reclamacions i denúncies dels consumidors de productes i els usuaris de serveis. Intercedeix en els conflictes que puguin sorgir entre consumidors/usuaris i empresaris.
- En cas que el ciutadà interposi reclamació o denúncia, inicia la instrucció d'un expedient sancionador i, si procedeix, es multa l'empresa infractora aplicant la normativa vigent.
  1. les denúncies serveixen per posar en coneixement de l'administració uns fets que poden ser tipificats com a infracció de consum.
  2. les reclamacions suposen una petició de compliment, restitució o compensació per part del consumidor enfront del reclamant.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

- Impulsa la resolució de les controvèrsies que es produeixen entre els consumidors i els empresaris o els professionals a través del Sistema Arbitral de Consum, que és un procediment extrajudicial, gratuït, àgil i eficaç.



- Emet laudes d'obligat compliment per part de les empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum. Mitjançant els laudes, protegeix els legítims interessos econòmics i socials, i procura la reparació dels danys i perjudicis al consumidor o usuari.

EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

- Edita material de divulgació sobre diverses qüestions d'interès relacionades amb el consum.
- Organitza xerrades formatives i exposicions didàctiques, dirigides especialment als infants i joves.
- Du a terme jornades de formació i reciclatge per als funcionaris que treballen en àrees de Consum.
- Impulsa la participació dels centres escolars de la comunitat autònoma al concurs nacional sobre consum responsable Consumopolis.

RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

- S'encarrega de les relacions entre institucions, tant de la comunitat autònoma com de l'Estat i de la Unió Europea.
- Fomenta l'associacionisme de Consum i la participació social.
- Coordina la participació de la Direcció General de Consum al Consell Balear de Consum.
- Convoca anualment, des de 2008, els guardons d'Excel·lència en Coregulació, uns premis honorífics que distingeixen les patronals i empreses que elaborin un codi de bones pràctiques comercials i s'adhereixin al Sistema Arbitral de Consum.
- Coordina el Casal de Consum, obert el 2009. És un lloc on les associacions de consumidors poden realitzar accions formatives i atendre els ciutadans que necessiten fer una consulta o presentar una reclamació de consum.

ens comprometem a

- Resoldre els processos d'arbitratge en un termini màxim de 3 mesos.
- Resoldre en 90 dies les reclamacions rebudes a la Direcció General de Consum.
- Resoldre en 90 dies les denúncies rebudes a la Direcció General de Consum.
- Complir amb rigor les campanyes de productes definides per l'Institut Nacional de Consum.
- Informar sobre les campanyes de productes autonòmiques i al seu compliment absolut.
- Actuar en un termini màxim de 9 dies davant un fabricant i de 15 dies davant un distribuïdor, davant un procés d'alertes.
- Educar, formar i informar els consumidors sobre els seus drets.

i ens avaluam mitjançant

- Percentatge de processos d'arbitratge resolts en 90 dies.
- Percentatge de reclamacions rebudes a la Direcció General de Consum resoltes en 90 dies.
- Percentatge de denúncies rebudes a la Direcció General de Consum resoltes en 90 dies.
- Percentatge de compliment de les campanyes de l'Institut Nacional de Consum.
- Percentatge de compliment de les campanyes de productes autonòmiques
- Percentatge d'actuacions a un fabricant en el cas d'alertes realitzades en 9 dies.
- Percentatge d'actuacions a un distribuïdor en el cas d'alertes realitzades en 15 dies.
- Nombre d'accions formatives dutes a terme.