



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Informe d'activitats de la Direcció General de Consum durant el període d'estat d'alarma.

Aquest informe conté un resum de l'activitat de la Direcció General de Consum en el període d'estat d'alarma, per protegir els drets de les persones consumidores i usuàries durant el confinament.

La Direcció General de Consum ha continuat amb l'activitat administrativa, respectant la suspensió dels terminis de tramitació dels procediments administratius, però ha tramitat aquells dels quals les persones consumidores i les empreses han acceptat la continuació. La Inspecció de Consum ha centrat la seva activitat al control de productes i serveis oferits per les empreses a Internet.



1. Servei d'Atenció al Consumidor

1.1. Consultes

Com que s'ha suspès l'atenció presencial, s'ha reforçat l'atenció telefònica en les oficines d'atenció al consumidor de Palma, Eivissa i Maó. A continuació es detallen les consultes que han atès les oficines d'atenció al consumidor de Palma, Maó i Eivissa i el telèfon d'atenció al consumidor gratuït (900 166 000).

Oficines d'Atenció al Consumidor 16.03.20-19.06.20	Mallorca	Menorca	Eivissa	TOTAL
Consultes totals	1.844	483	450	2.777
Consultes coronavirus	641	170	94	905
% consultes per coronavirus sobre el total de consultes	35%	35%	21%	33%

Telèfon Atenció al Consumidor (900 166 000) 16.03.20-19.06.20	
Consultes totals	745
Consultes coronavirus	123
% consultes per coronavirus sobre el total de consultes	17%

Total consultes Oficines i Telèfon d'Atenció al Consumidor 16.03.20-19.06.20	3.522
Consultes COVID Oficines i Telèfon d'Atenció al Consumidor	1.028
% Consultes COVID Oficines i Telèfon d'Atenció al Consumidor sobre el total	29%

1.2. Reclamacions de les persones consumidores i usuàries

Els **motius de les reclamacions**, principalment, són:

5. Cancel·lacions de vols, trajectes de transport marítim, lloguer de vehicles o viatges combinats amb motiu de la crisi, o bé desistiment de les persones usuàries d'aquests serveis a causa de la crisi.

En relació amb les cancel·lacions de vols, si la companyia cancel·la el vol, les reclamacions s'inhibeixen per motiu de competència a l'Agència Estatal de Seguretat Aèria. La remissió s'efectua telemàticament pel Sistema d'interconnexió de registres (SIR).

6. Cancel·lació d'esdeveniments amb motiu de la crisi.

7. Incidències en el compliment dels contractes amb motiu de la crisi: impossibilitat de complir el contracte, falta de lliurament del bé adquirit, incidències en la contractació en línia (molt utilitzada durant aquesta crisi), etc.

A continuació trobareu un quadre amb el nombre de reclamacions presentades durant el període i el percentatge que correspon a la crisi del coronavirus; així com una estadística de les reclamacions de consum presentades amb motiu de la crisi separades per sectors:

	<i>Total reclamacions del 16/03 al 19/06/20</i>	<i>Total reclamacions per coronavirus del 16/03 al 19/06/20</i>	<i>Percentatge de reclamacions per coronavirus respecte del total</i>
Mallorca	1.252	494	40%
Menorca	162	73	45%
Eivissa	164	65	40%
Total	1.578	632	40%

RECLAMACIONS CORONAVIRUS	Mallorca	Menorca	Eivissa	TOTAL
Transport aeri	192	51	30	273
Viatges	130	6	13	149
Espectacles, museus i altres activitats d'esbarjo i oci	58	1	7	66
Servei d'allotjament turístic i restauració	37	6	3	46
Transport marítim	18	2	3	23
Servei de lloguer de vehicles, vaixells i bicicletes	17	1	3	21
Ensenyança	10	1	0	11
Béns de consum	5	1	2	8
Alimentació	5	1	1	7
Equips de protecció i mascaretes	2	1	2	5
Telefonia i internet	3	1	1	5
Venda de mobles	5	0	0	5
Altres serveis	3	1	0	4
Assegurances	3	0	0	3
Servei bancari	2	0	0	2
Servei administratiu públic	2	0	0	2
Subministrament d'aigua	1	0	0	1
Servei de salut pública	1	0	0	1
TOTAL	494	73	65	632

Tramitació de les reclamacions de consum

A continuació trobareu un quadre amb les dades dels tràmits realitzats als expedients de reclamació durant el període de l'estat d'alarma.

Tràmit a l'expedient de reclamació durant l'estat d'alarma	Número d'expedients al qual s'ha realitzat el tràmit
Comunicacions amb les persones consumidores	728
Requeriments enviats a les empreses	788
Inhibició de la reclamació a un altre organisme per raó de competència	328
TOTAL TRÀMITS realitzats	1.844

2. Servei d'Arbitratge de Consum/Junta Arbitral de Consum.

El Servei que dóna suport a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears ha realitzat la següent activitat durant el període comprès des de la declaració de l'estat d'alarma, fins el 12 de maig de 2020:

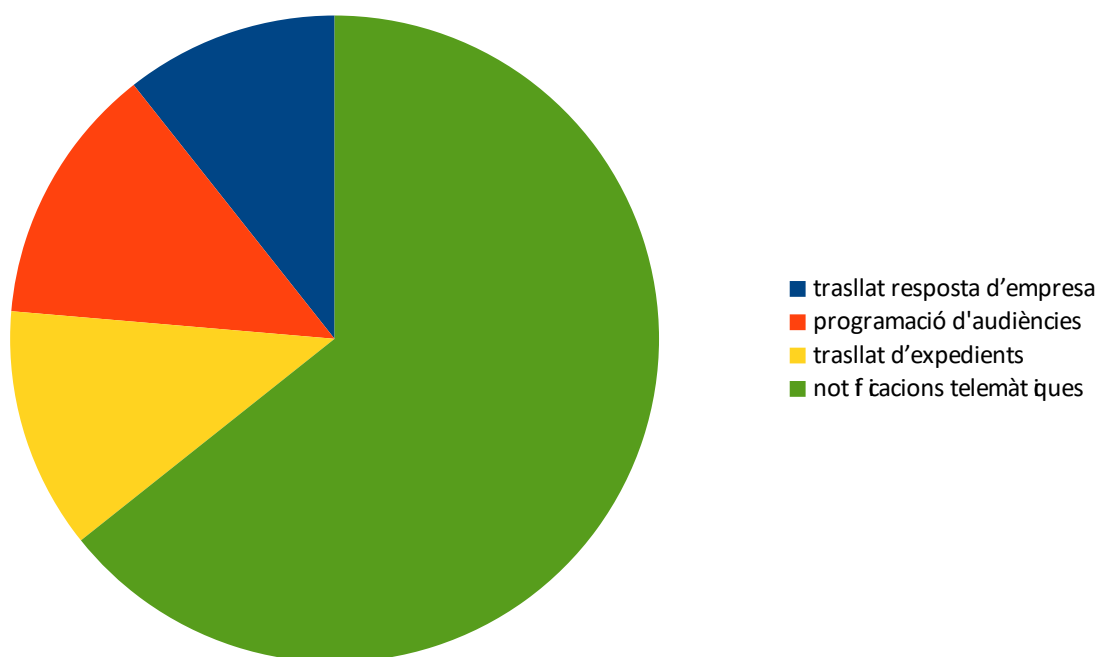
a. **Expedients arbitral iniciats al període: 159**

b. **Expedients arbitral inadmesos: 11**

c. **Principals tràmits realitzats: 1649.**

Desglosse:

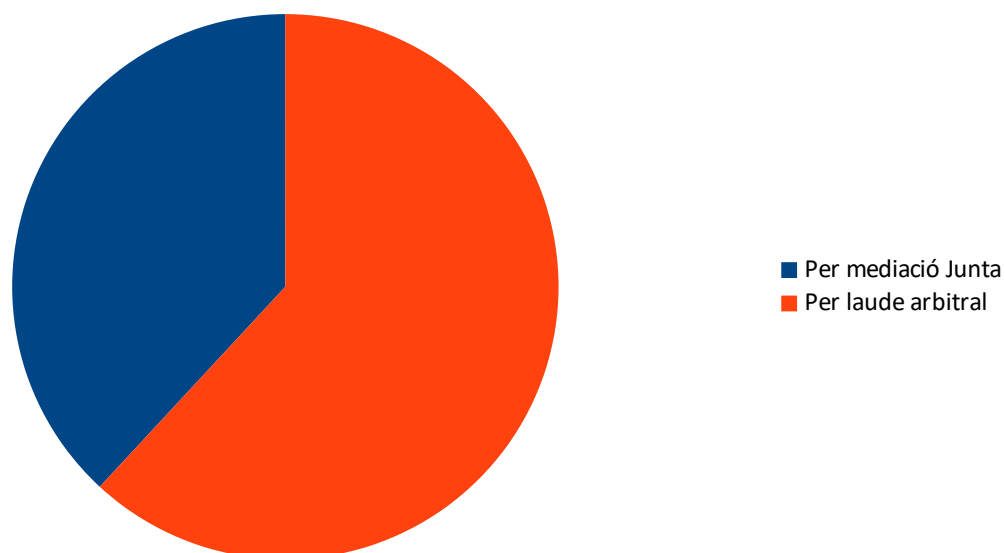
- trasllat de la resposta de l'empresa al consumidor: 140
- programació d'audiències arbitral no presencials: 210
- trasllat d'expedients als àrbitres per dictar laude: 210
- notificacions telemàtiques a empreses i consumidors: 1089



d: **Expedients arbitral: 269**

- per mediació de la Junta: 92

- **per laude arbitral: 177**



La Junta Arbitral i els àrbitres de Consum han resolt els procediments arbitral consentiment previ de les parts. Si una part s'hi oposa invocant la suspensió de terminis, la resolució de la controvèrsia se suspèn a un moment posterior a l'estat d'alarma.

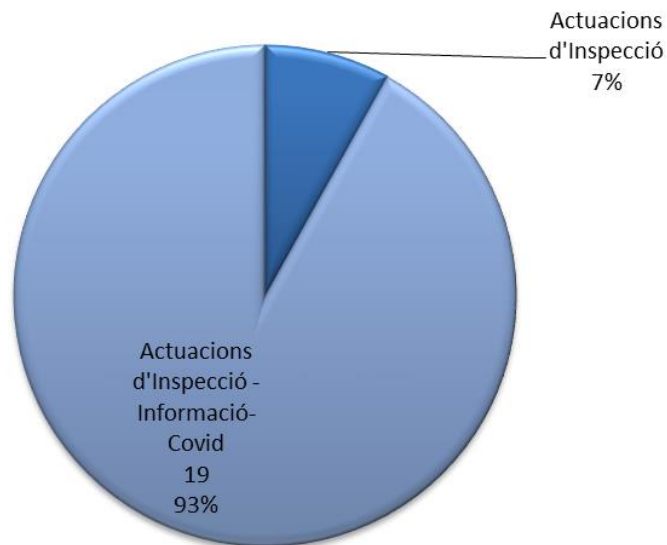
e: Admissions per sector:

TELEFONIA	128
ENERGIA	12
ALTRES/OTROS	9
TALLER	3
CORREOS	2
TINTORERIA	2
MOBLES	3
Total general	159

3. SERVEI D'INSPECCIÓ DE CONSUM I VIGILÀNCIA DEL MERCAT

Total actuacions inspectores 966, de les quals més 90% relacionades amb Covid-19. Mitjançant campanyes de control en línia s'han realitzat **888 actuacions inspectores relacionades amb la alarma sanitària del covid-19** i les normes aprovades al respecte.

Actuacions d'Inspecció: 966 (de 16 de març a 18 de juny)



Control en línia de les mascaretes protecció - alarma covid-19, revisió en línia de pàgines web de venda online de les mascaretes, de les alertes publicades en la xarxa europea RAPEX referides a mascaretes EPI insegures, i notificacions externes de mascaretes.

S'han realitzat 146 controls.

Control de preus i disponibilitat de productes d'alimentació i no alimentació venuts en línia - alarma covid-19:

S'han realitzat 512 controls a les principals cadenes de venda, i s'ha comprovat la disponibilitat i el preu de més de 17.000 productes d'alimentació i no alimentació.

Control d'informació en línia que subministren les empreses d'alimentació amb repartiment a domicili - alarma covid-19:

S'han realitzat 129 controls sobre la informació que subministren les empreses de diversos sectors d'alimentació que venen a través de plataformes a les Illes Balears.

Control d'informació en línia d'empreses de transport aeri i marítim - alarma covid-19:

S'han realitzat 77 controls a empreses de transport aeri i marítim per comprovar la informació sobre cancel·lacions, preus bitllets inter illes a la fase 3 i fase 3 i reembossaments del import dels viatges.

Control d'informació en línia d'empreses de telefonia - alarma covid-19:

S'han realitzat 17 controls a empreses de telefonia amb l'objectiu de verificar que no es fa publicitat sobre la portabilitat de línies ni visites a domicili.

Control d'informació en línia empreses subministrament elèctric - alarma covid19:

S'han realitzat 7 controls a empreses de subministrament elèctric per comprovar la informació que proporcionen sobre les obligacions de mantenir el subministrament en el període d'estat d'alarma sanitària.

Comprovació de denúncies presentades relatives a l'alarma covid-19:

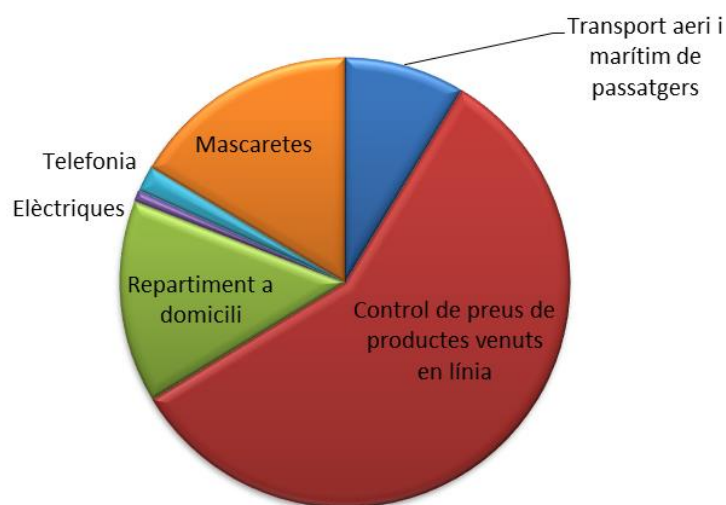
Línies aèries i altres serveis (possibilitat de reemborsament), condicions per a l'entrada als establiments contràries als drets dels consumidors, presumptes preus abusius de mascaretes FFP2 i mascaretes higièniques, bo social i companyies elèctriques.

Atenció a consultes - alarma covid-19: distribuïdors, importadors i fabricants de mascaretes higièniques i equips de protecció individual per a infants, en col·laboració amb el Ministeri de Consum, la Direcció General d'indústria i la Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia de la CAIB.

Així mateix, i fora del àmbit COVID-19 es van dur a terme actuacions de control, entre altres:

1. Control online de la publicitat pel consumidor de immobiliàries: 59 controls
2. Control online de la publicitat d'empreses que venen "turisme d'excessos" : Es van realitzar 6 controls.

Actuacions d'Inspecció INFORMACIÓ COVID-19: 888



4. Servei d'Educació, Formació i Relació Institucionals.

Projectes de l'àrea d'Educació – Formació

8. Consumópolis 15.

1. Actuacions de comunicació i coordinació entre les diferents Comunitats Autònomes. Inicialment es decideix adaptar les resolucions a la nova situació i informar a tots els centres educatius involucrats. Es realitza un estudi del nivell de participació general per a plantejar noves actuacions.
2. S'opta per suspendre la fase nacional al no poder elaborar una solució consensuada per a totes les Comunitats Autònomes després de comprovar que la seva participació ha evolucionat de manera diferenciada en les diverses fases del concurs. Es planteja que cada territori resolgui la fase autonòmica com estimi més convenient, tenint en compte la fase del recorregut, la del treball, totes dues o fins i tot la seva anul·lació.
3. En el cas de les Illes Balears s'opta per resoldre la fase autonòmica tenint en compte la puntuació obtinguda pels participants en el recorregut per la Ciutat Virtual Consumópolis i la previsió de reconeixements als centres educatius que hagin finalitzat el treball en equip.
4. Adaptació del projecte d'inversió a la nova situació. Contacte amb proveïdors i recepció de pressupostos per a la seva tramitació pressupostària.

9. **Consumópolis 16.** Actuacions de comunicació i coordinació entre les diferents Comunitats Autònomes per a analitzar el disseny, contingut i programació de la nova edició del concurs amb l'objectiu d'adaptar-lo als possibles escenaris del pròxim curs escolar.

10. **Actuacions formatives 2019.** Revisió de les incidències en els pagaments dels cursos.

11. **Taller d'educació financera 2020. Seguiment de les tasques de preparació de l'activitat amb Asufín.**

Projectes de l'àrea de Relacions Institucionals

12. **COVID 19.** A petició del Director General de Consum, suport en l'elaboració d'un qüestionari per als passatgers que arriben a les Illes.

13. **Reunió informativa amb associacions de consumidors.** Participen representants de 5 associacions de consumidors (Futur Legal, Consupal, Asufín, San Crispín, Adicae) per a tractar els següents temes:

1. Consum en l'estat d'alarma. Informe de les activitats de la Direcció General durant aquest període.
2. Consum en les diferents fases de desescalada.
3. Situació de l'esborrany de la nova llei de consum.
4. Nova convocatòria de subvencions per a activitats de les associacions de consumidors. Es presenta resum de la convocatòria especificant els aspectes generals d'aquesta i la descripció de les despeses subvencionables.

14. **Subvencions de Consum 2020:**

1. Elaboració de la resolució definitiva de la convocatòria de subvencions per a les associacions de consumidors així com de la documentació annexa en format formulari. Novetat respecte a convocatòries anteriors en el pagament d'una bestreta del 80% de l'import concedit. En fase de tramitació en els serveis d'assessoria jurídica i gestió econòmica. Pendent de dates per a la seva publicació en BOIB, seu electrònica de la CAIB i difusió entre el teixit associatiu de les illes.
2. Elaboració de la memòria per a realitzar la modificació de crèdit i habilitar la partida de subvencions d'un crèdit disponible de 20.000€, previst inicialment en el pressupost de la direcció general de Consum i posteriorment, preparació de ACG.

15. **Casal de Consum:**

1. Durant l'estat d'alarma roman sense atenció al públic per porta i amb un funcionari que atén consultes per telèfon i correu electrònic.
2. Tramitació de l'expedient de cancel·lació d'inscripció de Nuredunna, com a associació de consumidors i procediment de revocació de la cessió del local en el casal de consum.
3. Tramitació d'expedients per a la cessió d'ús de l'espai en el Casal per

a les associacions Asufín i Bona Ona.

4. Revisió de dades dels consumidors atesos en el Casal durant el 2019. Anàlisi i explotació d'aquests. Elaboració d'informe sobre persones ateses, gestions realitzades i comparativa per anys (2019= 829 persones ateses, 1.058 gestions realitzades).

5. Elaboració de proposta de pla de treball per a futures actuacions.

16. **Registre d'Associacions de Consumidors de les IB (RAC):**

1. Reunió amb l'Associació Bona Ona, de nova creació, per a la seva inscripció en el RAC. Planificació d'activitats i cessió d'espais.

2. Elaboració de l'esborrany d'un nou Decret i la seva corresponent documentació annexa en format formulari, així com una guia de procediment de gestió. Adaptació de tràmits i documents als protocols de gestió de l'Administració Electrònica. Proposta de camps per al desenvolupament de l'aplicatiu informàtic per a la gestió de dades i documents.

17. **Formació de Consum de l'UE.** Reunió de coordinació per a la participació de la Direcció General de Consum com a representant de les comunitats autònomes espanyoles en la Formació de Consum del Consell de la Unió Europea durant el segon semestre de 2020, sota la presidència d'Alemanya. Balears pren el relleu a Cantàbria que ha ocupat aquesta posició fins a l'1 de juliol. Es prioritzarà l'elaboració d'una nova Agenda del Consumidor, així com la proposta d'una posició comuna entre totes les CA que es remetrà al Ministeri competent per al seu defensa.

18. **Consell de Consum.** Preparatius per a la celebració de la sessió del Consell de Consum prevista per al 30 de juny. Organització de l'esdeveniment, convocatòria d'assistents, ordre del dia i documentació.

Suport a altres serveis de la Direcció General de Consum

19. **Portal del Consumidor.** Anàlisi d'actuacions per a la dinamització i actualització de continguts i imatge de l'actual espai web.

20. **Aplicatiu informàtic SiConsum:**

1. Actuacions de seguiment d'implementació del mòdul de formació i educació del SiConsum per a poder analitzar les actuacions dutes a terme en el Casal de Consum i la utilitat del mòdul per al servei SEFRI.

2. Suport funcional a la resta de serveis del DGC amb la resolució d'incidències relacionades amb l'aplicatiu.

Unitat de Sancions Consum

- ✓ **Expedients sancionadors iniciats al període: 93**
- ✓ **Propostes de resolució : 27**
- ✓ **Resolucions d'expedients sancionadors: 79**
- ✓ **Resolucions de recursos d'alçada: 11**
- ✓ **Resolucions d'execució de sentències dictades en procediments contenciosos administratius: 5**
- ✓ **Importe de les sancions imposades al període: 267.080'37.**

Les tasques realitzades han sigut preparatòries, atès que tots els terminis administratius es trobaven suspesos, no s'ha signat ni notificat cap resolució administrativa fins a l'aixecament de la suspensió dels terminis administratius. No s'ha signat ni notificat resolució administrativa alguna fins l'aixecament de la suspensió dels terminis administratius, l'1 de juny de 2020.