



INFORME DE LAS ACTIVIDADES LLEVADAS A CABO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO EN EL PERIODO DEL ESTADO DE ALARMA

Este informe contiene la actividad de la Dirección General de Consumo en el período del estado de alarma, para proteger los derechos de las personas consumidoras y usuarias durante el confinamiento.

La Dirección General de Consumo ha continuado con la actividad administrativa, respetando la suspensión de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos, pero tramitando aquellos en que los consumidores y las empresas han aceptado su continuación. La Inspección de Consumo se ha centrado en la actividad de las empresas en Internet.

1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

1.1. Consultas

La atención presencial se ha suspendido, pero se ha reforzado la atención telefónica por parte de las oficinas de atención al consumidor de Palma, Eivissa y Maó. A continuación se reflejan las consultas atendidas por las oficinas de atención al consumidor de Palma, Maó y Eivissa y por el teléfono de atención al consumidor gratuito (900 166 000).

Oficinas Atención al Consumidor 16.03.20-19.06.20	Mallorca	Menorca	Eivissa	TOTAL
Consultas totales	1.844	483	450	2.777
Consultas coronavirus	641	170	94	905
% consultas por coronavirus sobre el total de consultas	35%	35%	21%	33%

Teléfono Atención al Consumidor (900 166 000) 16.03.20-19.06.20	
Consultas totales	745
Consultas coronavirus	123
% consultas por coronavirus sobre el total de consultas	17%

Total consultas Oficinas y Teléfono de Atención al Consumidor 16.03.20-19.06.20	3.522
Consultas COVID Oficinas y Teléfono de Atención al Consumidor	1.028
% Consultas COVID Oficinas y Teléfono de Atención al Consumidor sobre el total	29%

1.2. Reclamaciones:

En relación con los **motivos de las reclamaciones**, principalmente son:

- ✓ Cancelaciones de vuelos, servicios de transporte marítimo, servicio de alquiler de vehículos o viajes realizados por las compañías o agencias de viajes con motivo de la crisis, o bien por parte de las personas consumidoras que desisten con motivo de la crisis.

En relación con las cancelaciones de vuelos, si la compañía cancela el vuelo, las reclamaciones se inhiben por motivo de competencia a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. La remisión se efectúa telemáticamente por el Sistema de interconexión de registros (SIR).

- ✓ Cancelación de eventos con motivo de la crisis.
- ✓ Incidencias en el cumplimiento de los contratos con motivo de la crisis: imposibilidad de cumplir el contrato, falta de entrega del bien, incidencias en la contratación en línea (muy utilizada durante esta crisis), etc.

A continuación aparece un cuadro con el número de reclamaciones presentadas en el periodo y el porcentaje que corresponde a la crisis del coronavirus; así como una estadística de las reclamaciones de consumo presentadas con motivo de la crisis separadas por sectores:

	Total reclamaciones del 16/03 al 19/06/20	Total reclamaciones por coronavirus del 16/03 al 19/06/20	Porcentaje de reclamaciones por coronavirus respecto del total
Mallorca	1.252	494	40%

Menorca	162	73	45%
Eivissa	164	65	40%
Total	1.578	632	40%

Reclamaciones de consumo por coronavirus por sectores	Mallorca	Menorca	Eivissa	TOTAL
Transporte aéreo	192	51	30	273
Viajes	130	6	13	149
Espectáculos, museos y otras actividades de esparcimiento y ocio	58	1	7	66
Servicio de alojamiento turístico y restauración	37	6	3	46
Transporte marítimo	18	2	3	23
Servicio de alquiler de vehículos, barcos y bicicletas	17	1	3	21
Enseñanza	10	1	0	11
Bienes de consumo	5	1	2	8
Alimentación	5	1	1	7
Equipos de protección y mascarillas	2	1	2	5
Telefonía e internet	3	1	1	5
Venta de muebles	5	0	0	5
Otros servicios	3	1	0	4
Seguros	3	0	0	3
Servicio bancario	2	0	0	2
Servicio administrativo público	2	0	0	2
Suministro de agua	1	0	0	1
Servicio de salud pública	1	0	0	1
TOTAL	494	73	65	632



Tramitación de las reclamaciones de consumo

A continuación, encontraréis un cuadro de los trámites realizados en los expedientes de reclamación durante el período del estado de alarma.

Trámite en el expediente de reclamación durante el estado de alarma	Número de expedientes en los cuales se ha realizado el trámite
Comunicación con la persona consumidora	728
Requerimiento enviado a la empresa	788
Inhibición de la reclamación a otro organismo por razón de competencia	328
TOTAL TRÁMITES realizados	1.844

2. SERVICIO DE ARBITRAJE DE CONSUMO

El Servicio que da soporte a la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears ha realizado la siguiente actividad durante el periodo comprendido desde la declaración del estado de alarma, hasta el 28 de mayo de 2020:

a. **Expedientes arbitrales iniciados en el periodo: 159.**

b. **Expedientes arbitrales no admitidos: 11**

c. **Principales trámites realizados: 1.649.**

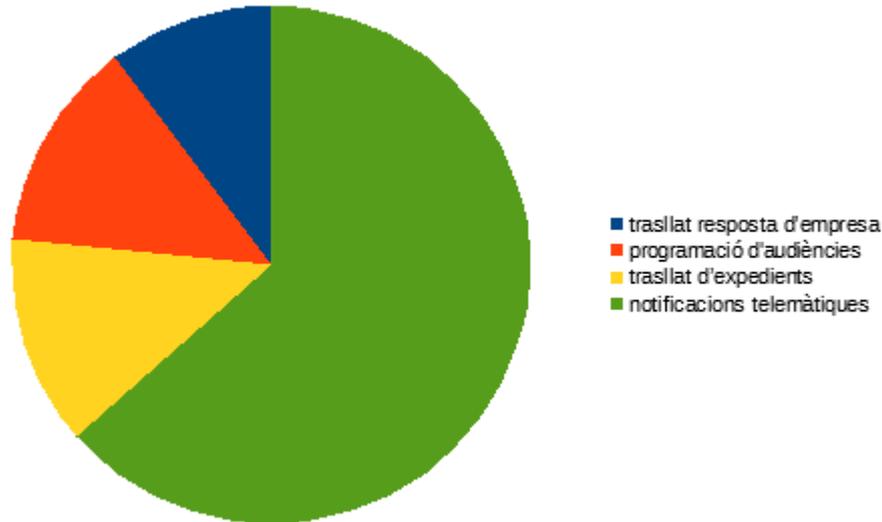
Desglose de los trámites realizados en teletrabajo:

- traslado de la respuesta de empresa al consumidor: 140

- programación de audiencias arbitrales no presenciales (escritas): 210



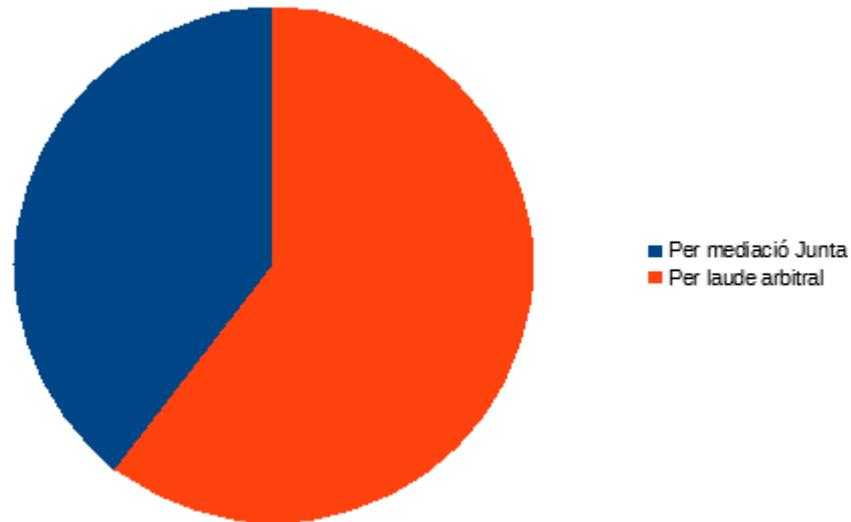
- traslado de expedientes a los árbitros por correo electrónico para su estudio, valoración de las pruebas y para dictar laudo: 210
- notificaciones temáticas a empresas y consumidores: 1089



d: Expedientes arbitrales resueltos en el periodo: 269

- por **mediación de la Junta: 92**
- por **laudo arbitral: 177**

La Junta Arbitral y los árbitros de consumo han resuelto los procedimientos arbitrales con el consentimiento previo de las partes. Si alguna parte se opone por acogerse a la suspensión de plazos, la resolución de la controversia se ha pospuesto a un momento posterior al levantamiento del estado de alarma y de la suspensión de plazos para resolver.



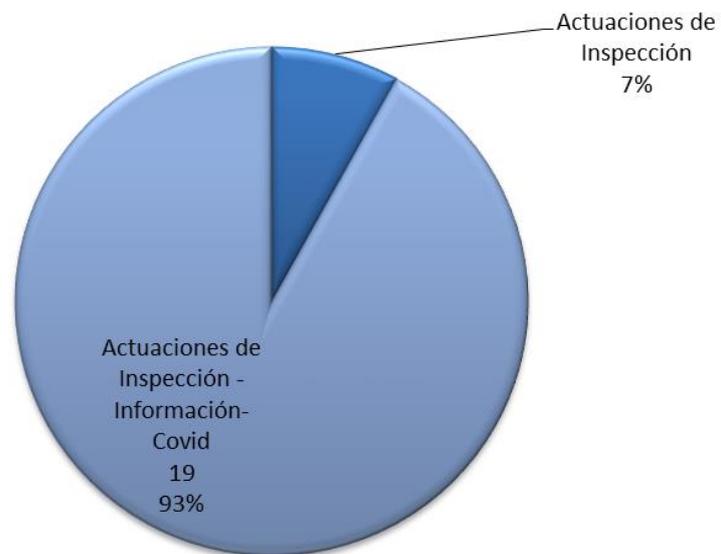
e: Admisiones por sector:

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

3. SERVICIO DE INSPECCIÓN DE CONSUMO Y VIGILANCIA DEL MERCADO

Mediante Campañas de control online se realizado **966** actuaciones inspectoras, de las cuales **888** (más del 90%) están relacionadas con la alarma sanitaria COVID-19, y normas aprobadas al respecto.

Actuaciones de Inspección: 966 (de 16 de marzo a 18 de junio)



- ✓ Control en línea de las webs de venta online de mascarillas de protección, de las alertas publicadas en la Red de alerta europea RAPEX, referidas a mascarillas EPI inseguras, y a las notificaciones externas recibidas..
Se han realizado 146 controles.
- ✓ Control precios y disponibilidad productos alimentación y no alimentación vendidos online- alarma COVID-19:
Se han realizado 512 controles en los principales establecimientos de venta, comprobándose la disponibilidad y precio de más de 17.000 productos de alimentación y no alimentación
- ✓ Control información online que suministran empresas de alimentación con reparto a domicilio- alarma COVID-19:
Se han realizado 129 controles sobre la información que suministran empresas de distintos sectores de alimentación que venden a través de plataformas de esta Comunidad Autónoma.
- ✓ Control información online empresas de transporte aéreo y marítimo- alarma COVID-19:
Se han realizado 77 controles a empresas de transporte aéreo y marítimo para comprobar información sobre cancelaciones, precios vuelos interislas al comienzo fase 3 y reembolsos de precios billetes vuelos cancelados.

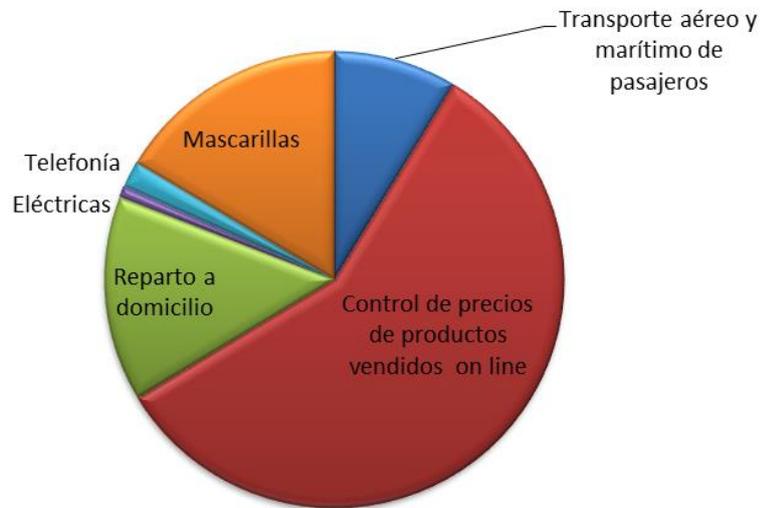


- ✓ Control información online empresas de telefonía- alarma COVID-19:
Se han realizado 17 controles a empresas de telefonía con el objetivo de verificar que no se hace publicidad sobre la portabilidad de líneas y visitas a domicilio.
- ✓ Control información online empresas suministro eléctrico- alarma COVID-19:
Se han realizado 7 controles a empresas de suministro eléctrico para comprobar información suministran al respecto alarma sanitaria.
- ✓ Comprobación de denuncias presentadas relativas a la alarma COVID-19:
Líneas aéreas y otros servicios (posibilidad reembolso); condiciones para la entrada en el establecimiento contrarias a los derechos de los consumidores, presuntos precios abusivos mascarillas FFP2 y mascarillas higiénicas.
- ✓ Atención a consultas- alarma COVID-19: de importadores/fabricantes sobre mascarillas higiénicas y equipos de protección individual para niños en colaboración con MINCO, la Dirección General de Política Industrial y la Dirección General de Farmacia.

Fuera del ámbito COVID-19, se ha realizado otros tipos de actuaciones de inspección, entre los que caben destacar:

1. Control online de la información que prestan a los consumidores inmobiliarias de esta Comunidad Autónoma: Se han realizado 59 controles.
2. Control online de la publicidad de ciertas páginas web sobre el denominado "Turismo de excesos": Se han realizado 6 controles.

Actuaciones de Inspección INFORMACIÓN COVID-19: 888



4. SERVICIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Proyectos del área de Educación - Formación

- ✓ **Consumópolis 15.**
 - Actuaciones de comunicación y coordinación entre las diferentes Comunidades Autónomas. Inicialmente se decide adaptar las resoluciones a la nueva situación e informar a todos los centros educativos involucrados. Se realiza un estudio del nivel de participación general para plantear nuevas actuaciones.
 - Se opta por suspender la fase nacional al no poder elaborar una solución consensuada para todas las Comunidades Autónomas tras comprobar que su participación ha evolucionado de manera diferenciada en las distintas fases del concurso. Se plantea que cada territorio resuelva la fase autonómica como estime más conveniente, teniendo en cuenta la fase del recorrido, la del trabajo, ambas o incluso su anulación.
 - En el caso de las Illes Balears se opta por resolver la fase autonómica teniendo en cuenta la puntuación obtenida por los participantes en el recorrido por la Ciudad Virtual Consumópolis y la previsión de reconocimientos a los centros educativos que hayan finalizado el trabajo en equipo.
 - Adaptación del proyecto de inversión a la nueva situación. Contacto con proveedores y recepción de presupuestos para su tramitación presupuestaria.



- ✓ **Consumópolis 16.** Actuaciones de comunicación y coordinación entre las diferentes Comunidades Autónomas para analizar el diseño, contenido y programación de la nueva edición del concurso con el objetivo de adaptarlo a los posibles escenarios del próximo curso escolar.
- ✓ **Actuaciones formativas 2019.** Revisión de las incidencias en los pagos de los cursos.
- ✓ **Taller de educación financiera 2020.** Seguimiento de las tareas de preparación de la actividad con Asufín.

Proyectos del área de Relaciones Institucionales

- ✓ **COVID 19.** A petición del Director General de Consumo, apoyo en la elaboración de un cuestionario para los pasajeros que llegan a las Islas.
- ✓ **Reunión informativa con asociaciones de consumidores.** Participan representantes de 5 asociaciones de consumidores (Futur Legal, Consupal, Asufín, San Crispín, Adicae) para tratar los siguientes temas:
 - Consumo en el estado de alarma. Informe de las actividades de la Dirección General durante este periodo.
 - Consumo en las diferentes fases de desescalada.
 - Situación del borrador de la nueva ley de consumo.
 - Nueva convocatoria de subvenciones para actividades de las asociaciones de consumidores. Se presenta resumen de la convocatoria especificando los aspectos generales de la misma y la descripción de los gastos subvencionables.
- ✓ **Subvenciones de Consumo 2020:**
 - Elaboración de la resolución definitiva de la convocatoria de subvenciones para las asociaciones de consumidores así como de la documentación anexa en formato formulario. Novedad respecto a convocatorias anteriores en el pago de un anticipo del 80% del importe concedido. En fase de tramitación en los servicios de asesoría jurídica y gestión económica. Pendiente de fechas para su publicación en BOIB, sede electrónica de la CAIB y difusión entre el tejido asociativo de las islas.
 - Elaboración de la memoria para realizar la modificación de crédito y habilitar la partida de subvenciones de un crédito disponible de 20.000€, previsto inicialmente en el presupuesto de la dirección general de Consumo y posteriormente, preparación de ACG.
- ✓ **Casal de Consumo:**
 - Durante el estado de alarma permanece sin atención al público por puerta y con un funcionario que atiende consultas por teléfono y correo electrónico.
 - Tramitación del expediente de cancelación de inscripción de Nuredunna, como asociación de consumidores y procedimiento de revocación de la cesión del local en el casal de consumo.



- Tramitación de expedientes para la cesión de uso del espacio en el Casal para las asociaciones Asufín y Bona Ona.
- Revisión de datos de los consumidores atendidos en el Casal durante el 2019. Análisis y explotación de los mismos. Elaboración de informe sobre personas atendidas, gestiones realizadas y comparativa por años (2019= 829 personas atendidas, 1.058 gestiones realizadas).
- Elaboración de propuesta de plan de trabajo para futuras actuaciones.
- ✓ **Registro de Asociaciones de Consumidores de las IB (RAC):**
 - Reunión con la Asociación Bona Ona, de nueva creación, para su inscripción en el RAC. Planificación de actividades y cesión de espacios.
 - Elaboración del borrador de un nuevo Decreto y su correspondiente documentación anexa en formato formulario, así como una guía de procedimiento de gestión. Adaptación de trámites y documentos a los protocolos de gestión de la Administración Electrónica. Propuesta de campos para el desarrollo del aplicativo informático para la gestión de datos y documentos.
- ✓ **Formación de Consumo de la UE.** Reunión de coordinación para la participación de la Dirección General de Consumo como representante de las comunidades autónomas españolas en la Formación de Consumo del Consejo de la Unión Europea durante el segundo semestre de 2020, bajo la presidencia de Alemania. Baleares toma el relevo a Cantabria que ha ocupado esta posición hasta el 1 de julio. Se priorizará la elaboración de una nueva Agenda del Consumidor, así como la propuesta de una posición común entre todas las CA que se remitirá al Ministerio competente para su defensa.
- ✓ **Consejo de Consumo.** Preparativos para la celebración de la sesión del Consejo de Consumo prevista para el 30 de junio. Organización del evento, convocatoria de asistentes, orden del día y documentación.

Apoyo a otros servicios de la Dirección General de Consumo

- ✓ **Portal del Consumidor.** Análisis de actuaciones para la dinamización y actualización de contenidos e imagen del actual espacio web.
- ✓ **Aplicativo informático SiConsum:**
 - Actuaciones de seguimiento de implementación del módulo de formación y educación del SiConsum para poder analizar las actuaciones llevadas a cabo en el Casal de Consumo y la utilidad del módulo para el servicio SEFRI.
 - Apoyo funcional al resto de servicios del DGC con la resolución de incidencias relacionadas con el aplicativo.



Unidad de Sanciones Consumo

- ✓ **Expedientes sancionadores iniciados en el periodo: 93**
- ✓ **Propuestas de resolución: 27**
- ✓ **Resoluciones de expedientes sancionadores : 79**
- ✓ **Resoluciones de recursos de alzada: 11**
- ✓ **Resoluciones de ejecución de sentencias: 5**
- ✓ **Importe de las sanciones impuestas en el periodo: 267.080,37 €**

Los trabajos realizados han sido preparatorios, habida cuenta de la suspensión de los plazos administrativos. No se ha firmado ni notificado resolución administrativa alguna hasta el levantamiento de la suspensión de los plazos administrativos, el 1 de junio de 2020.