



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Consum

Memoria 2015

La Direcció General
de Consumo
se estructura en
cuatro servicios:

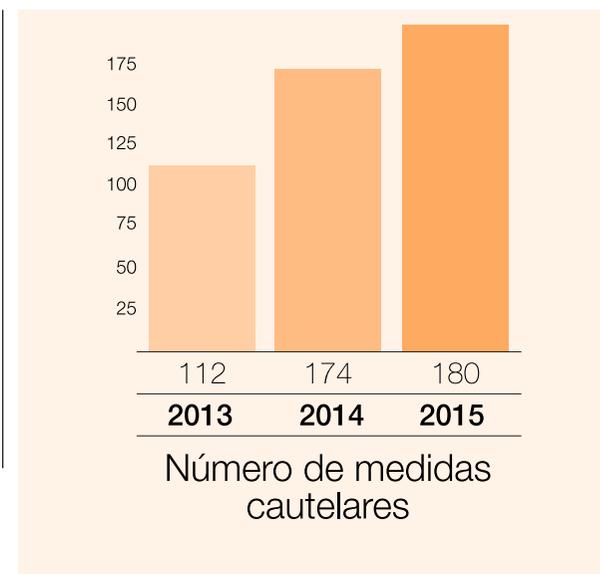
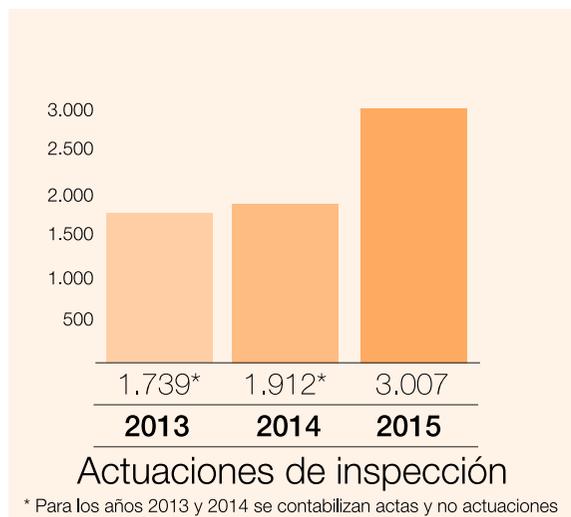
- 1 Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo**

- 2 Servicio de Atención al Consumidor**

- 3 Servicio de la Junta Arbitral de Consumo**

- 4 Servicio de Educación, Formación y Relaciones Institucionales**

1 Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo



1 Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo

Campañas europeas de control

- **Sweep Day “Mystery Shopper”**: cumplimiento de la normativa europea sobre protección y derechos de los consumidores. Compra de 5 productos por Internet y comprobación del derecho de desestimiento.
- **Control de productos de la pesca**: comprobación de la presencia en el mercado de pescado blanco mal etiquetado respecto a las especies declaradas.
- Control de prácticas fraudulentas en la **comercialización de miel**.

1 Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo

Campañas autonómicas de control

- **Compras por Internet:** "Mystery Shopper", se verifica la compra de diferentes productos por Internet y las condiciones de estas transacciones comerciales, para comprobar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.
- **Alquiler de vehículos:** control de las condiciones de contratación a través de las páginas web y en los establecimientos, para comprobar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.
- **Establecimientos de ocio nocturno:** se comprueban las condiciones de venta y etiquetado de bebidas alcohólicas y la no venta de óxido nítrico.
- **Control de autoservicios y souvenirs de playa:** verificación del idioma de etiquetado, de las fechas de caducidad o de la duración mínima y detección de productos inseguros.

1 Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo

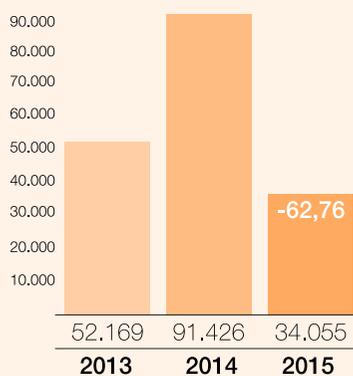
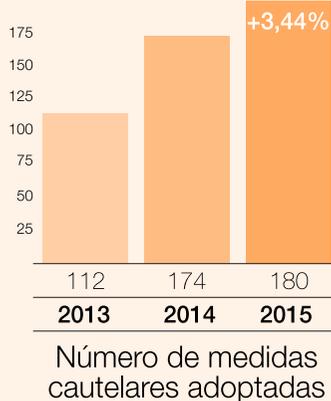
Red de Alerta

Número de alertas notificadas por las Illes Balears (2015)



1 Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo

Medidas cautelares



Unidades de productos inmovilizadas

Desglose del total de productos inmovilizados

16.989

Juguetes

8.713

Etiquetado de productos industriales

5.873

Otros

955

Punteros laser

269

Material eléctrico

153

Etiquetado de productos alimentarios

58

Téxtiles

58

Disfraces y artículos de carnaval

2 Servicio de Atención al Consumidor

Consultas

Total 2015: **14.887**

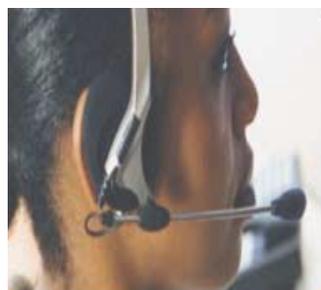


Oficinas de atención al consumidor: **10.794**

Mallorca: **7.122**

Menorca: **1.419**

Eivissa: **2.253**



Teléfono del Consumidor 900 166 000: **4.093**



Mediaciones directas con las empresas: **141**
(73, año 2014)

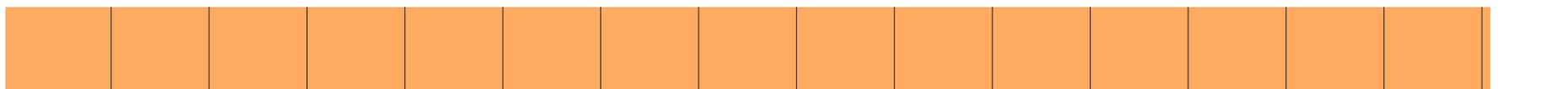
2 Servicio de Atención al Consumidor

Consultas

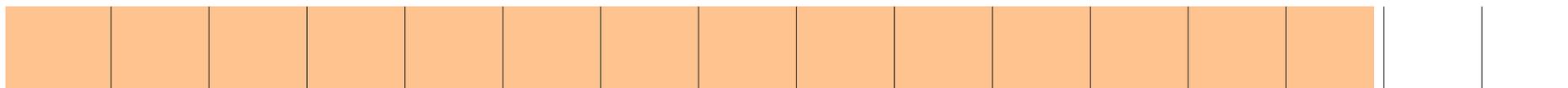
Total 2015: **14.887**

Forma de presentación de las consultas

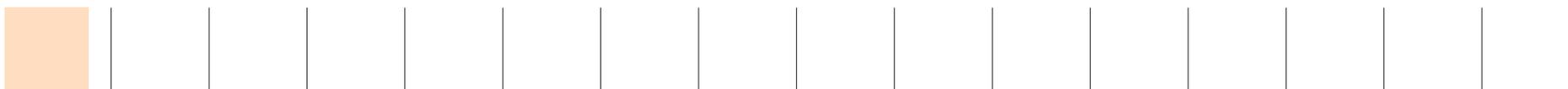
Personalmente: **7.547**



Telefónicamente: **6.933**



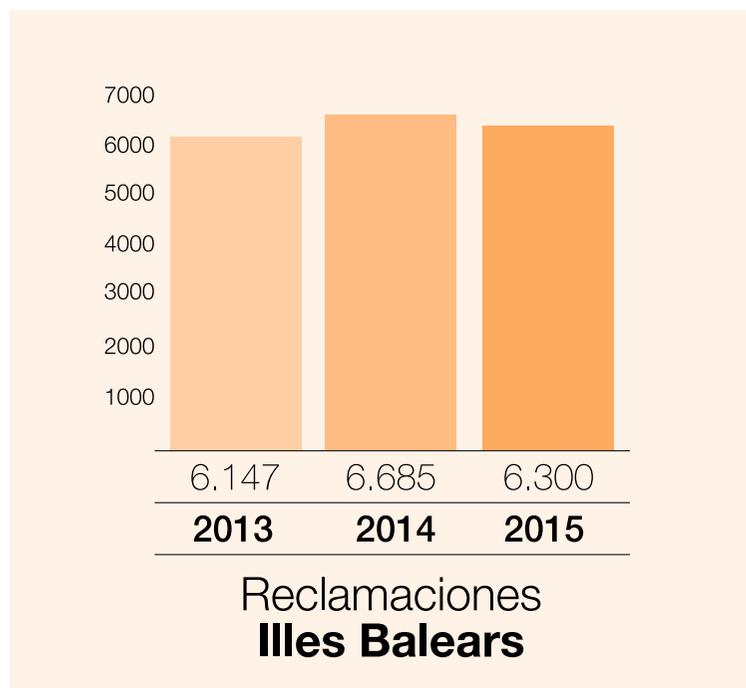
Telemáticamente: **407**



500 1.000 1.500 2.000 2.500 3.000 3.500 4.000 4.500 5.000 5.500 6.000 6.500 7.000 7.500 8.000

2 Servicio de Atención al Consumidor

Reclamaciones



Número de reclamaciones por islas

Mallorca:
4.870



Menorca:
497



Eivissa:
885



Formentera:
47



2 Servicio de Atención al Consumidor

Reclamaciones

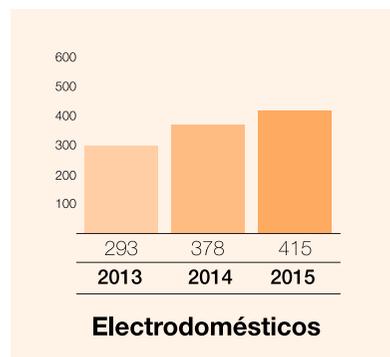
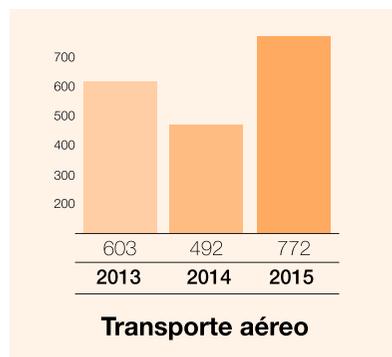
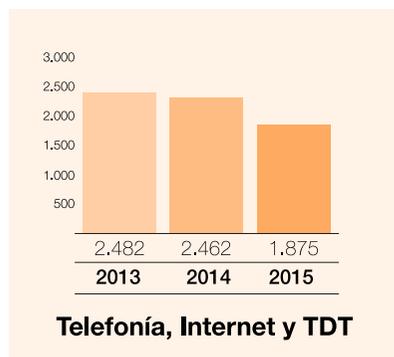
Distribución de las reclamaciones por sectores 2015

Telefonía, Internet y TDT	1.875
Transporte aéreo	772
Venta y reparación de electrodomésticos	415
Alquiler de vehículos	227
Venta de vehículos	210
Mobiliario (venta de muebles y mobiliario cocina)	182
Venta de alimentación	149
Viajes	126
Transporte marítimo	124
Suministro eléctrico	119
Seguros	119
Talleres de reparación de vehículos	109
Espectáculo musical	96
Bancos	82
Venta de ropa	80
Actividad y intermediación financiera	74
Otros	1.541
Total	6.300

2 Servicio de Atención al Consumidor

Reclamaciones

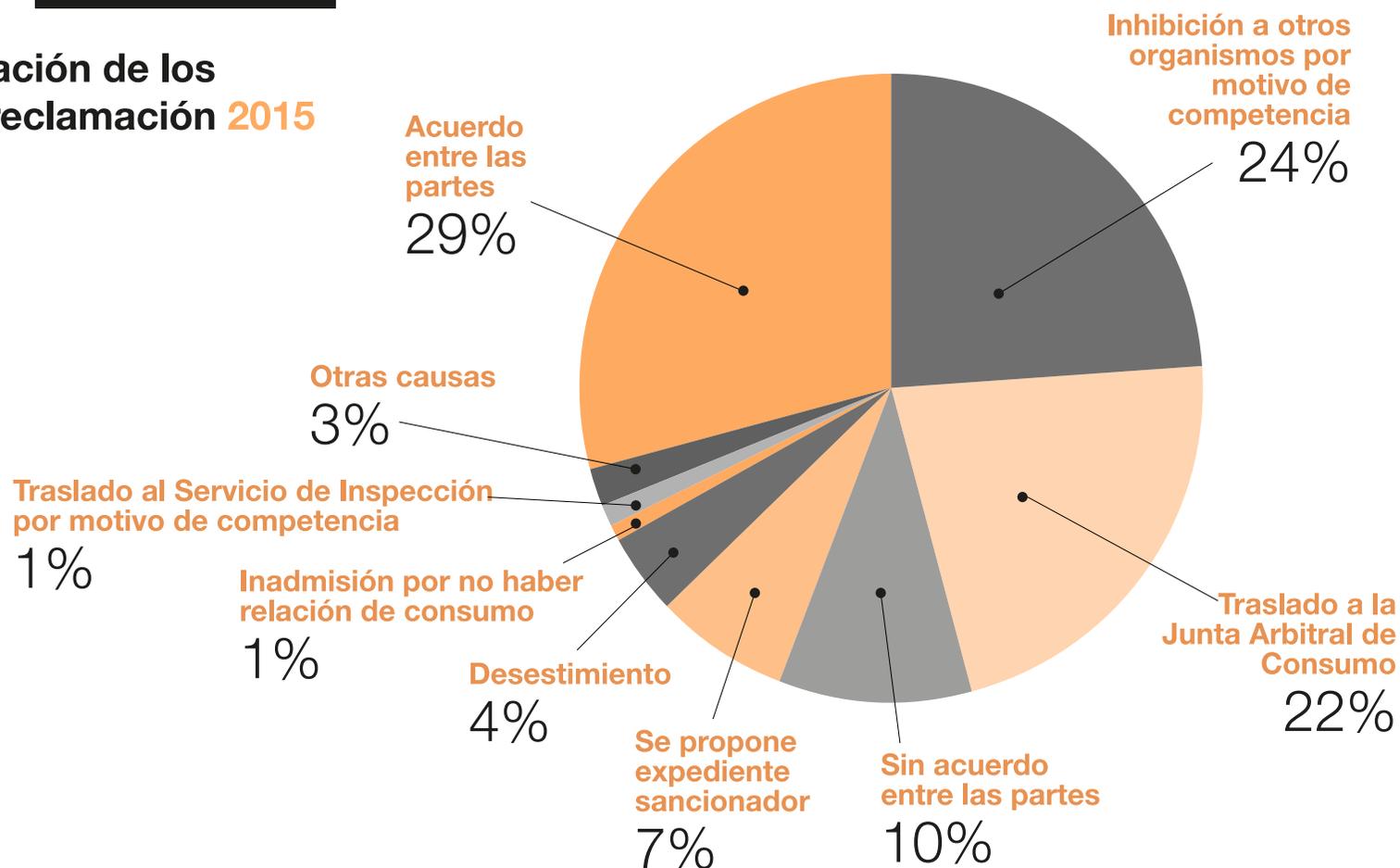
Evolución de los sectores más conflictivos



2 Servicio de Atención al Consumidor

Reclamaciones

Forma de finalización de los expedientes de reclamación 2015

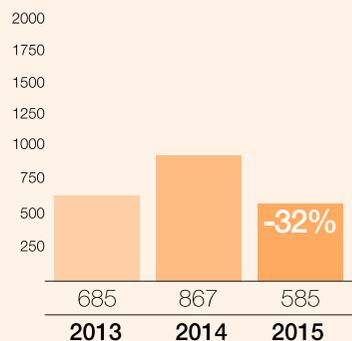


3 Arbitraje

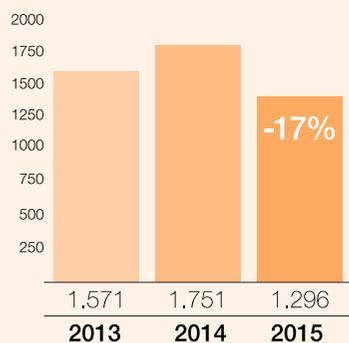
Actividad



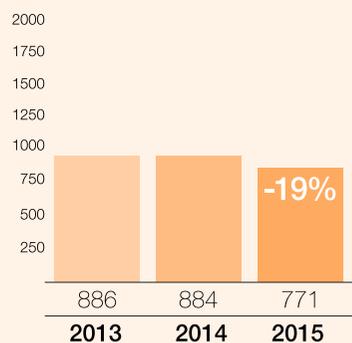
Solicitudes presentadas



Resueltas por mediación y otras causas

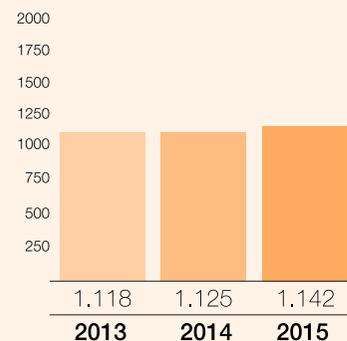


Solicitudes resueltas

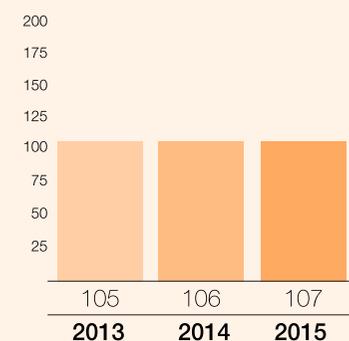


Resueltas por laudo arbitral

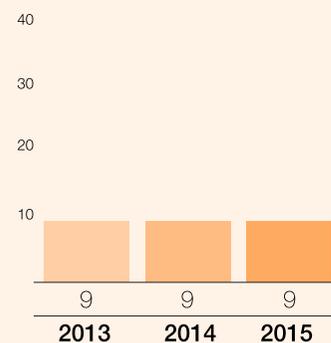
Adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo



Empresas profesionales



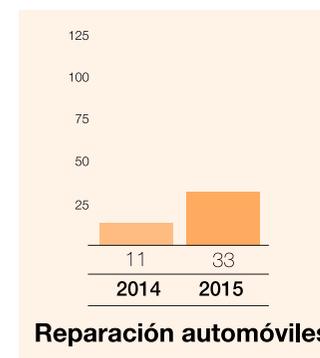
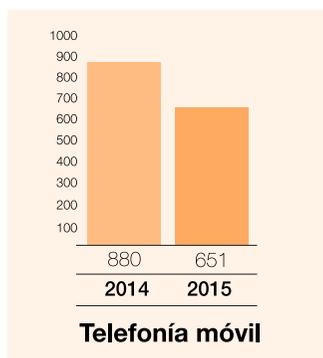
Organizaciones empresariales



Asociaciones de consumidores

3 Arbitraje

Sectores con más reclamaciones



3 Arbitraje

Árbitros de consumo

Los árbitros de consumo se incorporan voluntariamente a las listas de la Junta. Hay tres listas:

Árbitros procedentes de
la Administración (funciona-
rios licenciados en derecho):

14

Árbitros a propuesta de las
asociaciones de
consumidores:

12

Árbitros propuestos por las
organizaciones empresariales y
las asociaciones profesionales:

15

Los árbitros de consumo resuelven las controversias en equidad. El año 2015 resolvieron 711 casos por laudo arbitral, que tiene valor de sentencia judicial.

4 Educación, Formación y Relaciones Institucionales

1.

Formación permanente del personal de la Dirección General: organización de los cursos de formación "La protección del consumidor en la compra y el alquiler de la vivienda" y el "Curso teórico-práctico de formación en habilidades sociales y actualización de conocimientos en materia de consumo", dirigidos al personal de las administraciones competentes en materia de consumo.

2.

Cursos de inspección de consumo del EBAP: coordinación con la EBAP en la organización del Curso sobre la Ley de Consumo y el Curso específico de inspección de consumo.

3.

Formación de la policía local: realización de cursos especializados para la policía local en Palma, Inca, Manacor, Menorca y Eivissa.

Formación de alumnos de la UIB: asistencia de alumnos de derecho a las audiencias arbitrales de consumo.

4 Educación, Formación y Relaciones Institucionales

4.

Jornada de Información al Consumidor: con motivo de la conmemoración del Día Mundial del Consumidor, se participó en la Jornada de Información al Consumidor organizada por el Ayuntamiento de Palma, que se llevó a cabo el 13 de marzo en la Plaza del mercado de Pere Garau de Palma.

5.

Con motivo de la conmemoración del Día Europeo del Consumidor, se organizó una **jornada de microtalleres de consumo**, que se llevó a cabo el 16 de marzo en la sala de conferencias del Centro Flassaders de Palma.

6.

Actuaciones conjuntas con entidades privadas y de participación ciudadana.

4 Educación, Formación y Relaciones Institucionales

Consumópolis

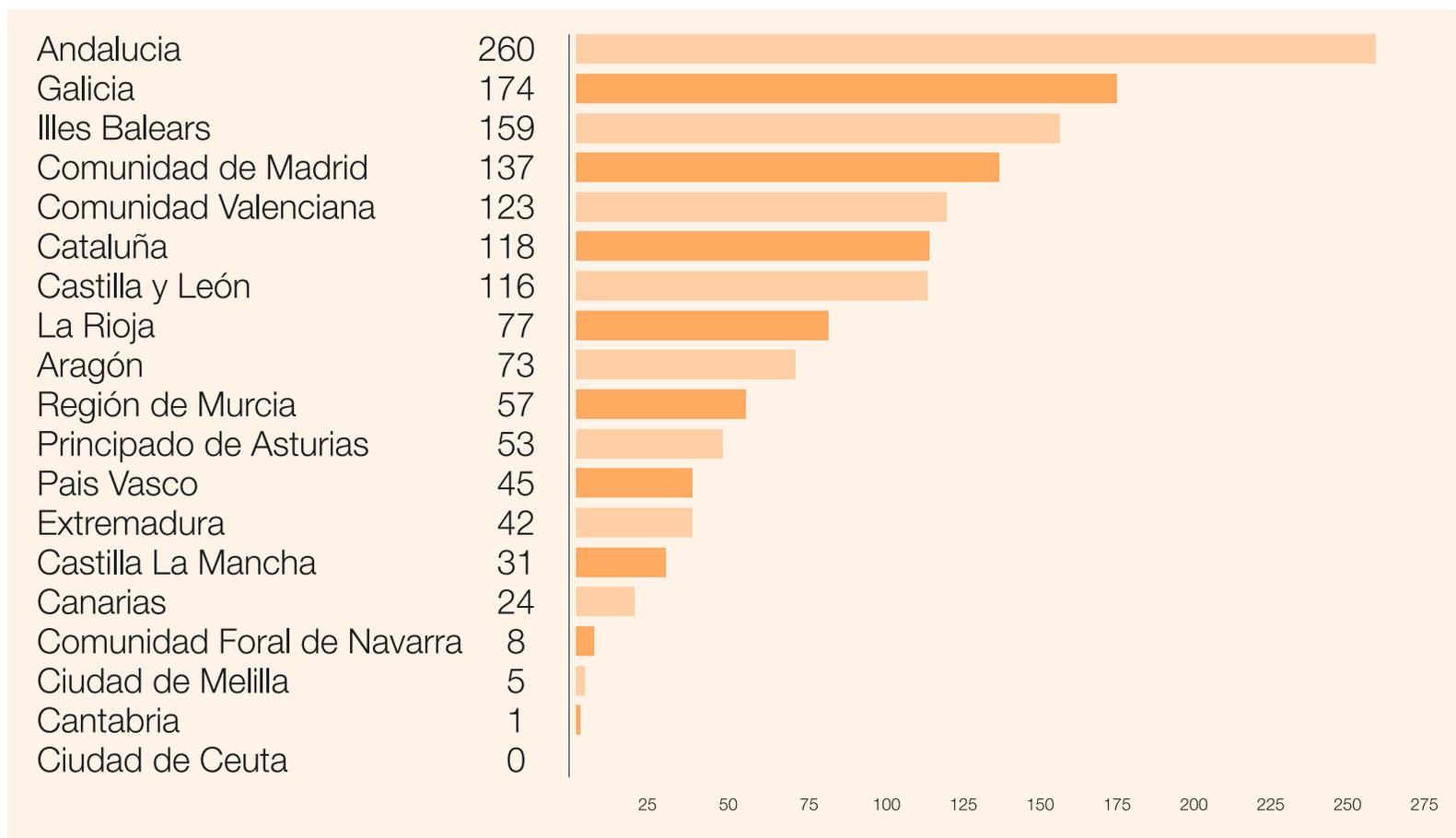
Evolución de la participación



4 Educación, Formación y Relaciones Institucionales

Consumópolis

Participación per comunidades autónomas



4 Educación, Formación y Relaciones Institucionales

1.

Coordinación del asociacionismo de consumo y la actividad del Casal de Consumo (espacio común para las asociaciones de consumidores).

2.

Colaboración con ayuntamientos : continúa el programa "Consum a ca teva".

3.

Colaboración y coordinación con el Ayuntamiento de Palma y su Oficina Municipal de Información al Consumidor.

4.

Colaboración y coordinación con otros órganos administrativos relacionados con la Administración de consumo.

5.

Relaciones con asociaciones empresariales y grandes empresas.

5 Servicios comunes

Mejoras en el programa informático

- La Dirección General de Consumo dispone de un programa informático de seguimiento de los expedientes que tramita, que registra todas las actividades de la Administración de consumo. Este programa permite obtener toda la información y la estadística de la Dirección General.

El programa, llamado SICONSUM , (sistema de información de consumo) requiere mantenimiento y mejora con un seguimiento continuo del proyecto.

5 Servicios comunes

Administración electrónica

1.

Se han atendido **407 consultas** y se han presentado **244 reclamaciones** de manera telemática.

2.

El día 1 de diciembre de 2015 se estableció un sistema de **cita previa** obligatoria. Desde la implantación se han dado un total de **158 citas telemáticamente**.

3.

Durante el año 2015 se han empezado a hacer **notificaciones telemáticas** a los consumidores. Hay **1.305 expedientes** en que la comunicación con los ciudadanos se ha hecho de esta manera.

4.

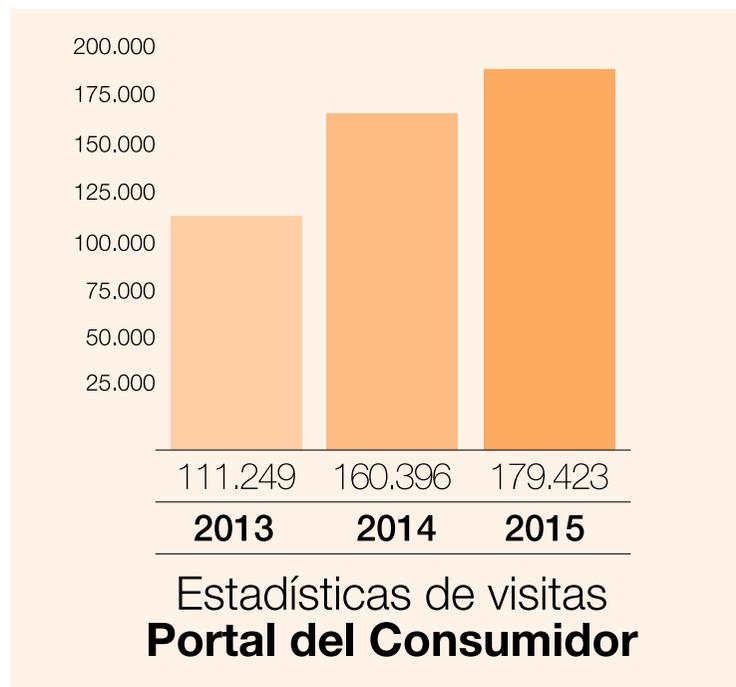
En **1.173 expedientes** (789 el año 2014) la notificación a la empresa se ha hecho **por correo electrónico**.

5 Servicios comunes

Actualización y mejora del Portal del Consumidor

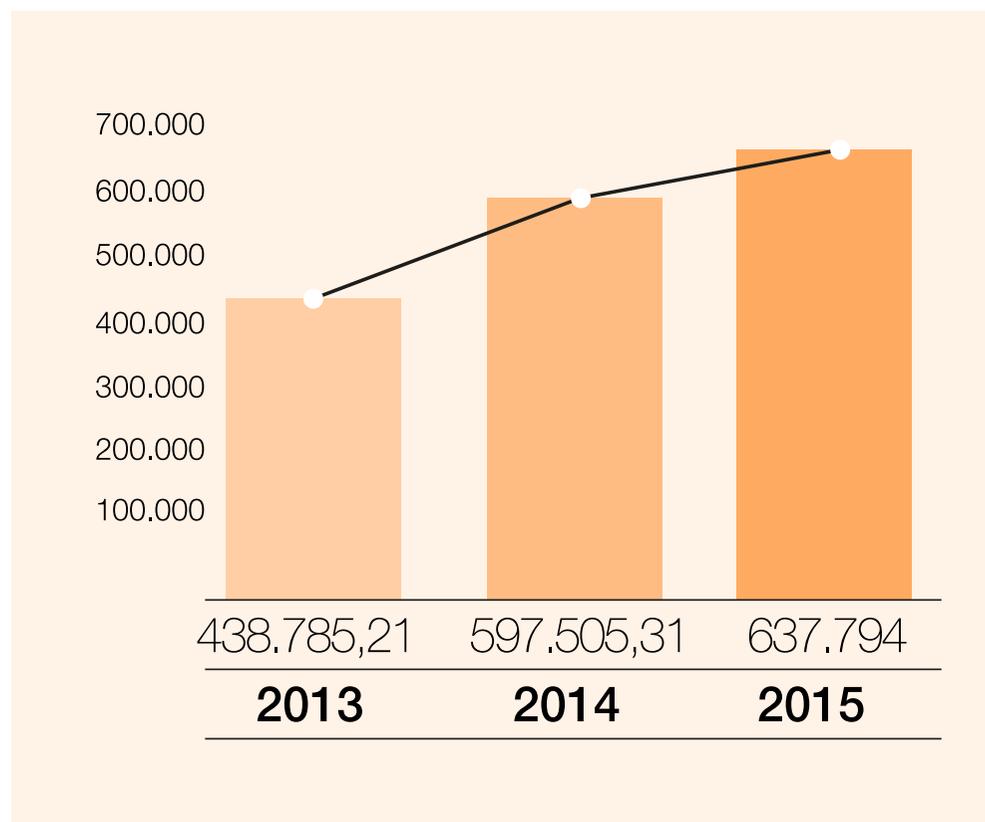
- Se ha actualizado la información del Portal del Consumidor con procedimientos administrativos, guías de consumo, noticias de consumo...

Evolución de los accesos al Portal del Consumidor



5 Servicios comunes

Actividad sancionadora Importe de las sanciones



5 Serveis comuns

Actividad sancionadora

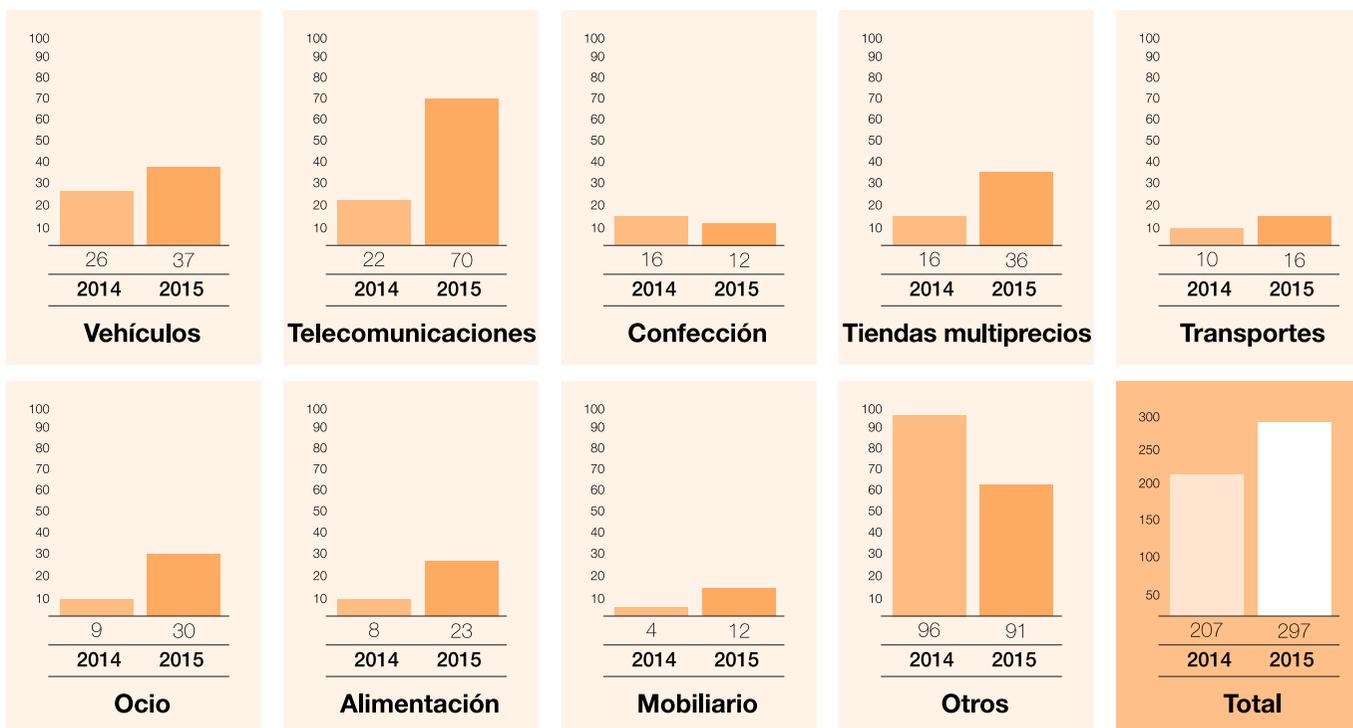
Expedientes iniciados 2015

268

Expedientes resueltos 2015

297

Sectores sancionados



5 Servicios comunes

Actividad sancionadora

**Sanciones a
aerolíneas por
cláusulas
'no show'**

8

2 sanciones impuestas de 6.900 € (con la ley anterior)
6 sanciones por imponer de 109.000 € (con la ley nueva)

**Sanción más elevada
impuesta el año 2015**

57.000 €



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Consum

<http://portalconsum.caib.es>

Gracias per vuestra atención