Memoria 2015
La Dirección 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**

http://portalconsum.caib.es
1 Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo

**Actuaciones de inspección**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2013</th>
<th>2014</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1.739*</td>
<td>1.912*</td>
<td>3.007</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Para los años 2013 y 2014 se contabilizan actas y no actuaciones*

**Campañas de control (europeas, autonómicas y nacionales)**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2013</th>
<th>2014</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>19</td>
<td>20</td>
<td>22</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Número de muestras retiradas por analizar**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2013</th>
<th>2014</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>297</td>
<td>383</td>
<td>269</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Número de alertas notificadas por las Illes Balears a la Red de Alerta**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2013</th>
<th>2014</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>38</td>
<td>62</td>
<td>54</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Unidades de productos retirados**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2013</th>
<th>2014</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>62.124</td>
<td>107.378</td>
<td>64.944</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Número de medidas cautelares**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2013</th>
<th>2014</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>112</td>
<td>174</td>
<td>180</td>
</tr>
</tbody>
</table>
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 nitroso.

- **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.

http://portalconsum.caib.es
1 Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo

Red de Alerta

Número de alertas notificadas por las Illes Balears (2015)

- 34 Juguetes
- 6 Disfraces y artículos de broma
- 4 Líquido para cigarrillos electrónicos
- 3 Imanes con forma de alimentos
- 2 Pequeños electrodomésticos
- 2 Calzado
- 1 Producto químico
- 1 Cuerdas para equipaje
- 1 Ropa para bebé
- **54 Total**

http://portalconsum.caib.es
1. Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo

Medidas cautelares

Desglose del total de productos inmovilizados

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2013</th>
<th>2014</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Juguetes</td>
<td>112</td>
<td>174</td>
<td>180</td>
</tr>
<tr>
<td>Etiquetado de productos industriales</td>
<td>91.426</td>
<td>58.169</td>
<td>34.056</td>
</tr>
<tr>
<td>Otros</td>
<td>5.873</td>
<td>8.713</td>
<td>16.989</td>
</tr>
<tr>
<td>Punteros laser</td>
<td>955</td>
<td>58</td>
<td>58</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Número de medidas cautelares adoptadas

Unidades de productos inmovilizadas

http://portalconsum.caib.es
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

Total 2015: 14.887

Forma de presentación de las consultas

Personalmente: 7.547

Telefónicamente: 6.933

Telemáticamente: 407

http://portalconsum.caib.es
Servicio de Atención al Consumidor

Reclamaciones Illes Balears

Número de reclamaciones por islas

- Mallorca: 4.870
- Menorca: 497
- Eivissa: 885
- Formentera: 47

http://portalconsum.caib.es
## 2 Servicio de Atención al Consumidor

### Reclamaciones

Distribución de las reclamaciones por sectores 2015

<table>
<thead>
<tr>
<th>Servicio</th>
<th>Reclamaciones</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Telefonía, Internet y TDT</td>
<td>1.875</td>
</tr>
<tr>
<td>Transporte aéreo</td>
<td>772</td>
</tr>
<tr>
<td>Venta y reparación de electrodomésticos</td>
<td>415</td>
</tr>
<tr>
<td>Alquiler de vehículos</td>
<td>227</td>
</tr>
<tr>
<td>Venta de vehículos</td>
<td>210</td>
</tr>
<tr>
<td>Mobiliario (venta de muebles y mobiliario cocina)</td>
<td>182</td>
</tr>
<tr>
<td>Venta de alimentación</td>
<td>149</td>
</tr>
<tr>
<td>Viajes</td>
<td>126</td>
</tr>
<tr>
<td>Transporte marítimo</td>
<td>124</td>
</tr>
<tr>
<td>Suministro eléctrico</td>
<td>119</td>
</tr>
<tr>
<td>Seguros</td>
<td>119</td>
</tr>
<tr>
<td>Talleres de reparación de vehículos</td>
<td>109</td>
</tr>
<tr>
<td>Espectáculo musical</td>
<td>96</td>
</tr>
<tr>
<td>Bancos</td>
<td>82</td>
</tr>
<tr>
<td>Venta de ropa</td>
<td>80</td>
</tr>
<tr>
<td>Actividad y intermediación financiera</td>
<td>74</td>
</tr>
<tr>
<td>Otros</td>
<td>1.541</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total</strong></td>
<td><strong>6.300</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
2. Servicio de Atención al Consumidor

Reclamaciones

Evolución de los sectores más conflictivos

- **Telefonía, Internet y TDT**
  - 2013: 2,482
  - 2014: 2,482
  - 2015: 1,878

- **Transporte aéreo**
  - 2013: 403
  - 2014: 492
  - 2015: 772

- **Electrodomésticos**
  - 2013: 293
  - 2014: 378
  - 2015: 415

- **Alquiler de vehículos**
  - 2013: 229
  - 2014: 261
  - 2015: 227

- **Venta de vehículos**
  - 2013: 118
  - 2014: 115
  - 2015: 210

- **Mobiliario**
  - 2013: 104
  - 2014: 121
  - 2015: 182

- **Venta de alimentación**
  - 2013: 92
  - 2014: 115
  - 2015: 149

- **Viajes**
  - 2013: 159
  - 2014: 104
  - 2015: 126

- **Transporte marítimo**
  - 2013: 169
  - 2014: 158
  - 2015: 124

- **Suministro eléctrico**
  - 2013: 110
  - 2014: 91
  - 2015: 119

http://portalconsum.caib.es
2 Servicio de Atención al Consumidor

Reclamaciones

Forma de finalización de los expedientes de reclamación 2015

- Acuerdo entre las partes: 29%
- Sin acuerdo entre las partes: 10%
- Se propone expediente sancionador: 7%
- Desestimación: 4%
- Inadmisión por no haber relación de consumo: 1%
- Traslado a la Junta Arbítral de Consumo: 22%
- Inhibición a otros organismos por motivo de competencia: 24%
- Otras causas: 3%

http://portalconsum.caib.es
3 Arbitraje

Actividad

- Solicitudes presentadas:
  - 2013: 1,871
  - 2014: 1,434
  - 2015: 1,200
- Resueltas por mediación y otras causas:
  - 2013: 885
  - 2014: 807
  - 2015: 585

Adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo

- Empresas profesionales:
  - 2013: 1,118
  - 2014: 1,125
  - 2015: 1,142
- Organizaciones empresariales:
  - 2013: 106
  - 2014: 106
  - 2015: 107
- Asociaciones de consumidores:
  - 2013: 9
  - 2014: 9
  - 2015: 9

http://portalconsum.caib.es
3. Arbitraje

Sectores con más reclamaciones

- **Telefonía fija y ADSL**: 226 (2014) 308 (2015)
- **Muebles**: 34 (2014) 56 (2015)

http://portalconsum.caib.es
Los árbitros de consumo se incorporan voluntariamente a las listas de la Junta. Hay tres listas:

Árbitros procedentes de la Administración (funcionarios 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.

http://portalconsum.caib.es
<table>
<thead>
<tr>
<th>4.</th>
<th>5.</th>
<th>6.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Jornada de Información al Consumidor:</strong> 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.</td>
<td>**Con motivo de la conmemoración del Día Europeo del Consumidor, se organizó una <strong>jornada de microtalleres de consumo</strong>, que se llevó a cabo el 16 de marzo en la sala de conferencias del Centro Flassaders de Palma.</td>
<td><strong>Actuaciones conjuntas con entidades privadas y de participación ciudadana.</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

http://portalconsum.caib.es
4 Educación, Formación y Relaciones Institucionales

**Consumópolis**

**Evolución de la participación**

- **Alumnos participantes**
  - 2013/14: 495
  - 2014/15: 520
  - 2015/16: 795

- **Grupos que inician el concurso**
  - 2013/14: 99
  - 2014/15: 104
  - 2015/16: 159

- **Centros que inician el concurso**
  - 2013/14: 21
  - 2014/15: 13
  - 2015/16: 16

http://portalconsum.caib.es
4 Educación, Formación y Relaciones Institucionales

Consumópolis

Participación per comunidades autónomas

<table>
<thead>
<tr>
<th>Comunidad</th>
<th>Participación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Andalucía</td>
<td>260</td>
</tr>
<tr>
<td>Galicia</td>
<td>174</td>
</tr>
<tr>
<td>Illes Balears</td>
<td>159</td>
</tr>
<tr>
<td>Comunidad de Madrid</td>
<td>137</td>
</tr>
<tr>
<td>Comunidad Valenciana</td>
<td>123</td>
</tr>
<tr>
<td>Cataluña</td>
<td>118</td>
</tr>
<tr>
<td>Castilla y León</td>
<td>116</td>
</tr>
<tr>
<td>La Rioja</td>
<td>77</td>
</tr>
<tr>
<td>Aragón</td>
<td>73</td>
</tr>
<tr>
<td>Región de Murcia</td>
<td>57</td>
</tr>
<tr>
<td>Principado de Asturias</td>
<td>53</td>
</tr>
<tr>
<td>País Vasco</td>
<td>45</td>
</tr>
<tr>
<td>Extremadura</td>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td>Castilla La Mancha</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>Canarias</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>Comunidad Foral de Navarra</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>Ciudad de Melilla</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Cantabria</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Ciudad de Ceuta</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

http://portalconsum.caib.es
### Educación, Formación y Relaciones Institucionales

<p>| | |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>Coordinación del asociacionismo de consumo y la actividad del Casal de Consumo (espacio común para las asociaciones de consumidores).</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Colaboración con ayuntamientos: continúa el programa &quot;Consum a cateva&quot;.</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Colaboración y coordinación con el Ayuntamiento de Palma y su Oficina Municipal de Información al Consumidor.</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>Colaboración y coordinación con otros órganos administrativos relacionados con la Administración de consumo.</td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>Relaciones con asociaciones empresariales y grandes empresas.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

http://portalconsum.caib.es
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

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

2. El día 1 de diciembre de 2015 se establecer 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 del año 2014) la notificación a la empresa se ha hecho por correo electrónico.

http://portalconsum.caib.es
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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2013</th>
<th>2014</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Visitas</td>
<td>111,249</td>
<td>160,396</td>
<td>179,423</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Estadísticas de visitas
Portal del Consumidor

http://portalconsum.caib.es
5 Servicios comunes

Actividad sancionadora

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>Importe de las sanciones</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2013</td>
<td>438.785,21</td>
</tr>
<tr>
<td>2014</td>
<td>597.505,31</td>
</tr>
<tr>
<td>2015</td>
<td>637.794</td>
</tr>
</tbody>
</table>

http://portalconsum.caib.es
5 Serveis comuns

Actividad sancionadora

Expedientes iniciados 2015

268

Expedientes resueltos 2015

297

Sectores sancionados

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sector</th>
<th>2014</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Vehículos</td>
<td>26</td>
<td>37</td>
</tr>
<tr>
<td>Telecomunicaciones</td>
<td>22</td>
<td>70</td>
</tr>
<tr>
<td>Confección</td>
<td>16</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>Tiendas multiprecios</td>
<td>16</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>Transportes</td>
<td>10</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>Ocio</td>
<td>9</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Alimentación</td>
<td>8</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>Mobiliario</td>
<td>4</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>Otros</td>
<td>96</td>
<td>91</td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
<td>207</td>
<td>297</td>
</tr>
</tbody>
</table>
## 5 Servicios comunes

### Actividad sancionadora

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sanciones a aerolíneas por cláusulas ‘no show’</th>
<th>8</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2 sanciones impuestas de 6.900 € (con la ley anterior)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6 sanciones por imponer de 109.000 € (con la ley nueva)</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Sanción más elevada impuesta el año 2015 | 57.000 € |

http://portalconsum.caib.es
Govern de les Illes Balears
Conselleria de Salut
Direcció General de Consum

http://portalconsum.caib.es

Gracias per vuestra atención