



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



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**

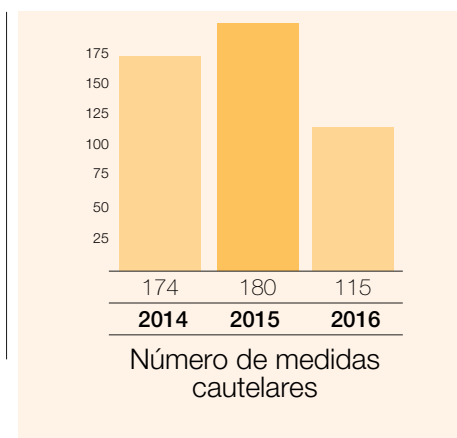
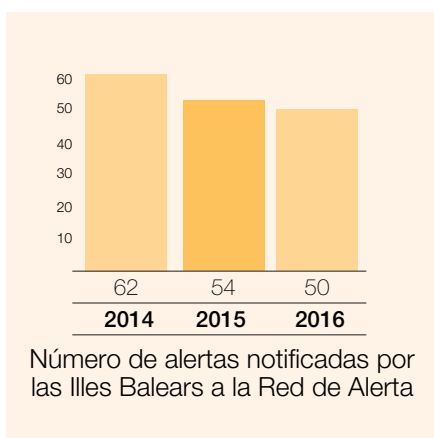
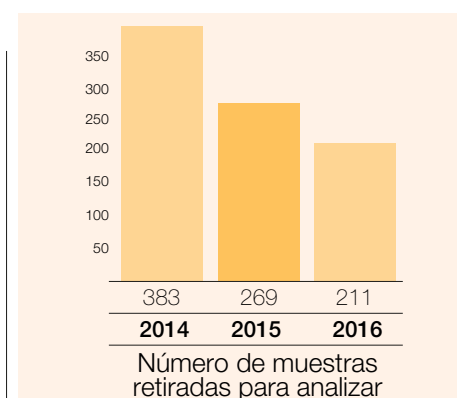
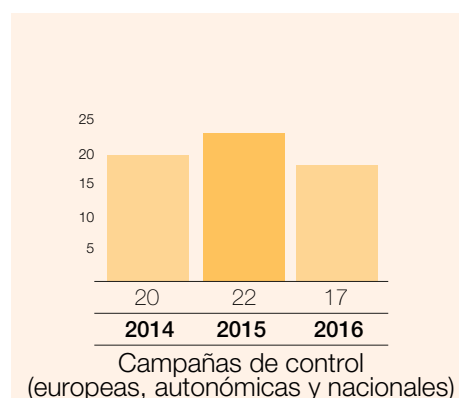
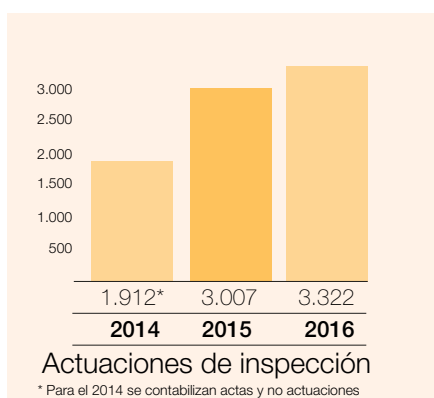
- 3 Servicio de la Junta Arbitral de Consumo**

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



CONSUM

Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo





Campañas de control de mercado

A. Campañas de ámbito europeo

- Sweep Day: Cumplimiento de la normativa europea sobre protección y derechos de los consumidores. Revisión de los derechos de los consumidores por parte de los proveedores de bienes y servicios, y productos de comparadores y buscadores de vuelos, hoteles y viajes combinados.



Campañas de control de mercado

B. Campañas de ámbito nacional de control de mercado, a partir de un protocolo aprobado por las comunidades autónomas participantes para verificar el cumplimiento de la normativa vigente y, en su caso, con un calendario para la toma de muestras.

- De inspección de contratos de crédito al consumo
 - Bebidas energéticas
 - Leche y productos lácteos
 - Calzado: etiquetaje, composición y control analítico de cromo VI
 - Control del etiquetaje de equipos de protección individual
 - Ropa deportiva de bajo precio
 - Aceites y harinas
-

C. Campañas autonómicas de control del mercado

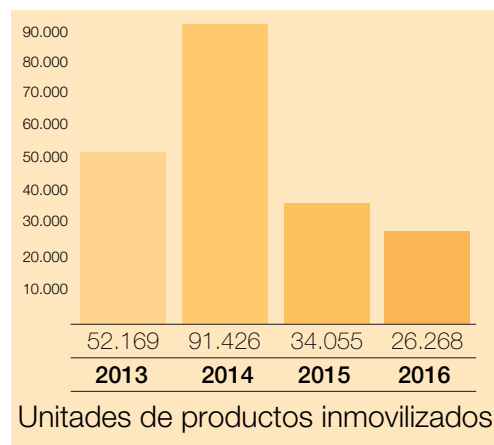
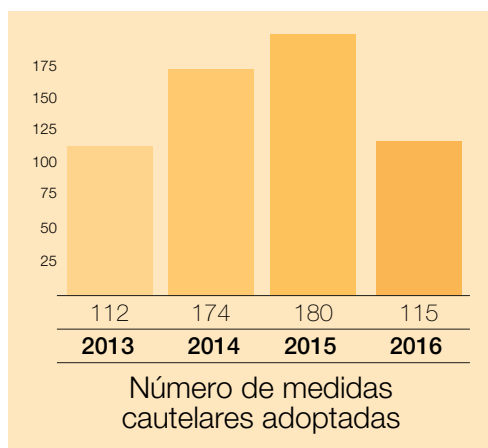
Se han hecho 9 campañas:

- **Campaña de control de adquisición de productos por Internet Mystery Shopper**
- **Campaña para el control de condiciones de contratación e información al usuario a la oficina y páginas web de establecimientos de alquiler de vehículos**
- **Campaña de control de supermercados de playa**
- **Campaña de control de tiendas de recuerdos (souvenirs)**
- **Halloween y Carnaval**
- **Campaña de Navidad**
- **Campaña de control tenencia de hojas de reclamaciones**
- **Control de publicidad de precios**
- **Control SOIVRE**



CONSUM

Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo



Medidas cautelares

Desglose del total de productos inmovilizados

6.848

Juguetes

177

Textil

142

Punteros
laser

792

Óxido
nitroso

2.457

Disfraces y
productos de
carnaval.

1.241

Material
eléctrico

2.151

Etiquetaje
productos
alimentarios

11.691

Etiquetaje
productos
industriales

769

Otros

Número de alertas notificadas por las Illes Balears (2016)



TOTAL DEL CONJUNTO DE ALERTAS NOTIFICADAS EN TODO EL ESTADO ESPAÑOL: 623

CONSUM

Servicio de Atención al Consumidor. Atención de consultas. Mediación y tramitación de reclamaciones y denuncias. Tramitación de solicitudes de arbitraje

Atención de consultas, información particularizada a los consumidores

- La Dirección General de Consumo ha atendido 17.243 consumidores y usuarios de nuestras islas que pedían información individualizada sobre cuestiones de consumo que los afectan, frente a los 14.887 del año 2015.

Las oficinas de atención al consumidor han atendido un total de 9.240 consultas (6.068 en Mallorca, 1.259 en Menorca, y 1.913 en Ibiza). Y el teléfono del consumidor (900 166 000) ha atendido 8.003 consultas.

A continuación se refleja el total de las consultas teniendo en cuenta la forma de presentación:

Forma de presentación de las consultas de 2016

5.507	10.390	1.346	17.243
Personalmente	Telefónicamente	Telemáticamente	Total
	- - Teléfono de atención al consumidor: 8.003 - - Teléfonos de las oficinas de atención al consumidor de la DGC: 2.387		



CONSUM

Servicio de Atención al Consumidor. Atención de consultas. Mediación y tramitación de reclamaciones y denuncias. Tramitación de solicitudes de arbitraje

- De las consultas personales, en el año 2016 las oficinas de atención al consumidor han llevado a cabo 305 mediaciones con la empresa, una vez atendida la consulta, para intentar solucionar el problema del consumidor sin tener que presentar una reclamación -en el año 2015 fueron 141-.

En el año 2016 mediante el sistema de cita previa se han dado un total de 2.531 citas.

305
mediaciones
con la empresa

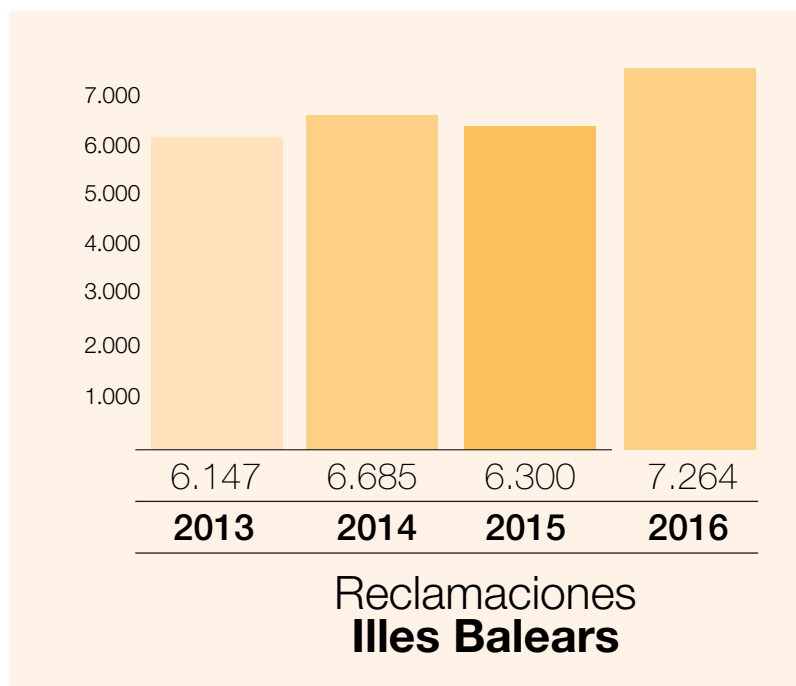
2.531
citas dadas con el
servicio de cita
previa

CONSUM

Servicio de Atención al Consumidor.

Tramitación de las reclamaciones y denuncias de los consumidores

- En 2016 los consumidores han presentado **7.264** reclamaciones y denuncias ante la Dirección General de Consumo. A continuación, se detallan el número de reclamaciones por islas y los sectores más conflictivos:



Número de reclamaciones por islas

Mallorca:
5.957



Menorca:
625



Eivissa y
Formentera
682





CONSUM

Servicio de Atención al Consumidor.

Tramitación de las reclamaciones y denuncias de los consumidores

- En 2016 los consumidores han presentado 7.264 reclamaciones y denuncias ante la Dirección General de Consumo. A continuación, se detallan el número de reclamaciones por islas y los sectores más conflictivos:

Telefonía, Internet y TDT	1.521
Transporte aéreo	1.242
Venta y reparación de electrodomésticos	427
Bancos y intermediación financiera	276
Alquiler de vehículos	265
Viajes	252
Espectáculos musicales	240
Venta de vehículos	228
Seguros	218
Servicios postales y transporte de mercancías	193
Venta de alimentación	164
Suministro eléctrico	133
Talleres de reparación de vehículos	126
Mobiliario (venta de muebles y mobiliario de cocina)	120
Transporte marítimo	112
Venta de ropa y calzado	104
Otros	1.643
Total	7.264



Servicio de Atención al Consumidor.

Tramitación de las reclamaciones y denuncias de los consumidores

Cancelación del concierto de **Romeo Santos** el día 30 de julio de 2016

- El 16 de abril de 2016 estaba previsto un concierto del cantante Romeo Santos en el recinto Palma Arena de Palma. En fecha 14 de julio la organizadora canceló definitivamente el concierto.

Se han dado de alta **238 reclamaciones** de consumidores que solicitan la devolución del importe de las entradas (225 reclamaciones con entrada en el año 2016 y 13 en 2017).

Actualmente está **en trámite una propuesta de expediente sancionador contra la empresa**. Asimismo, se ha enviado una copia de las denuncias a la Fiscalía, para que valore la posible infracción penal.

Incidencias **Vueling**

- Durante el año 2016 se recibieron reclamaciones por retrasos y cancelaciones de la compañía aérea Vueling durante un período determinado. Se han dado de alta **460 reclamaciones** por estos motivos.
-

Servicio de Atención al Consumidor.

Tramitación de las reclamaciones y denuncias de los consumidores

Fraude vehículos **Volkswagen**

- Con motivo del fraude de los motores de los vehículos Volkswagen han presentado un total de 62 reclamaciones con la siguiente distribución por años:

2015	2016	2017	TOTAL
28	33	1	62

La Dirección General de Consumo ha iniciado un expediente sancionador que se ha suspendido porque hay un procedimiento penal abierto ante la Audiencia Nacional.

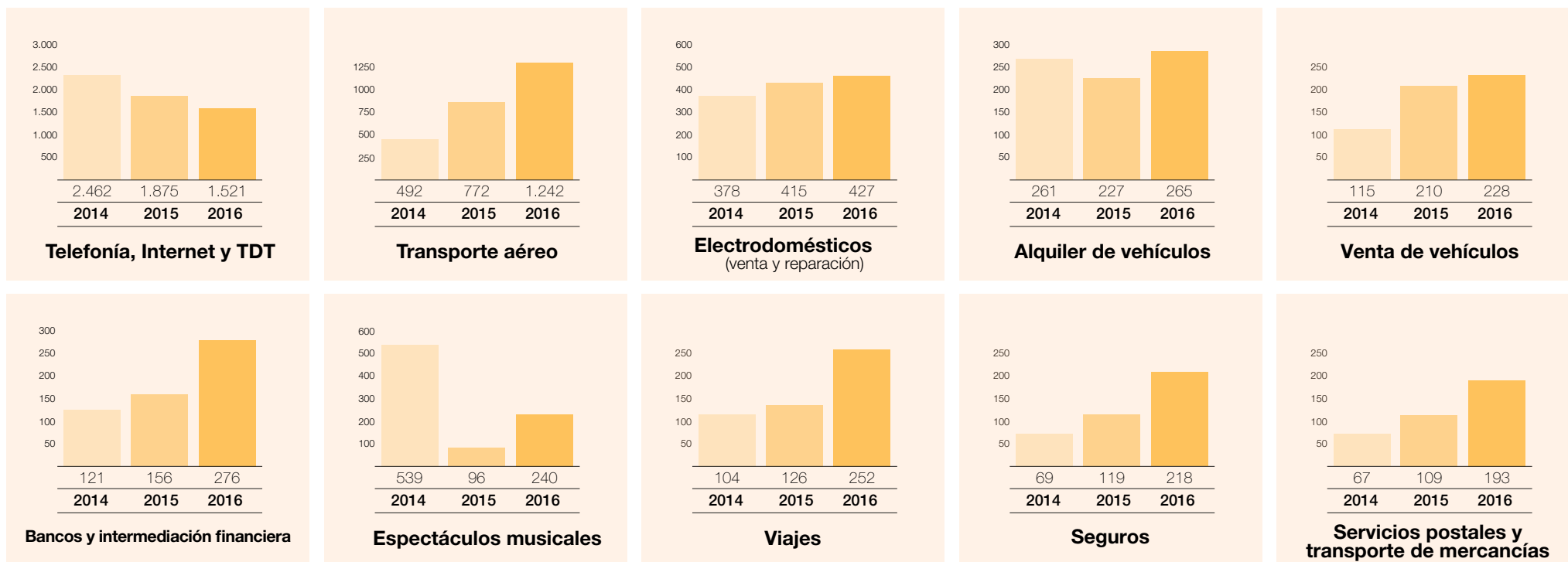
Crucero **Pullmantur**


- Con motivo de las actuaciones de mejora y mantenimiento de un crucero de la empresa Pullmatur el mes de noviembre de 2016, se han recibido un total de 90 reclamaciones correspondientes a 272 pasajeros afectados, con la siguiente distribución por años:

2016	2017	TOTAL
81	9	90

La Dirección General de Consumo lleva a cabo actuaciones de mediación con la empresa a fin de que se pueda llegar a un acuerdo con los afectados.

Servicio de Atención al Consumidor. Tabla comparativa de los sectores más conflictivos durante los años 2014, 2015 y 2016

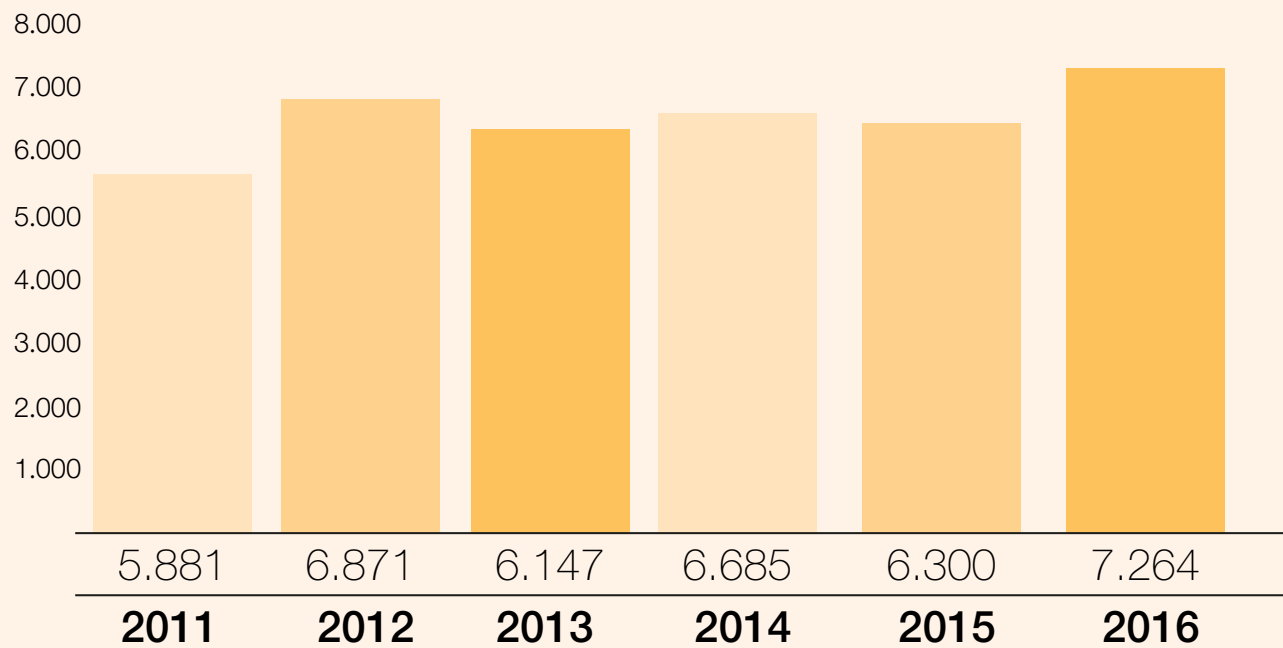


 Asimismo, hay que hacer constar que se han tramitado 398 reclamaciones telemáticas -244 en 2015- que han presentado los consumidores a través de la página web de la Dirección General de Consumo.



CONSUM

Servicio de Atención al Consumidor. Datos comparativos con años anteriores



Servicio de Atención al Consumidor. Forma de finalización de los expedientes

- Del total de las reclamaciones presentadas el 2016 (7.264), 5.984 están cerradas. A continuación, se muestra una estadística sobre la forma de finalización de las reclamaciones del 2016:

	2014	2015	2016
Acuerdo entre las partes	19,68%	28,70%	32,74%
Inhibición a otros organismos per motivo de competencia	18,92%	23,60%	21,88%
Traslado a la Junta Arbitral de Consumo	25,38%	22,12%	17,20%
Sin acuerdo entre las partes	8,74%	9,97%	9,63%
Se propone expediente sancionador	14,88%	6,53%	8,46%
Desistimiento	1,94%	3,78%	3,99%
Traslado al Servicio de Inspección per motivo de competencia ¹	0,04%	1,10%	1,05%
Inadmisión porque no hay relación de consumo	0,32%	1,19%	0,80%
Otras causas	10,10%	3,01%	4,25%

1. Sólo se reflejan los expedientes que se trasladan a la Inspección por motivos de competencia, sin incluir los expedientes en que se solicita la colaboración en el Servicio de Inspección para tramitar la reclamación o la denuncia.



● **Presentación de solicitudes de arbitraje por parte de los consumidores**

El arbitraje de consumo es un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos de consumo. Esto significa que los consumidores y las empresas tienen a su alcance una herramienta gratuita y eficaz para resolver las controversias que surgen en las relaciones de consumo.

Año 2016

1.075

solicitudes
de arbitraje



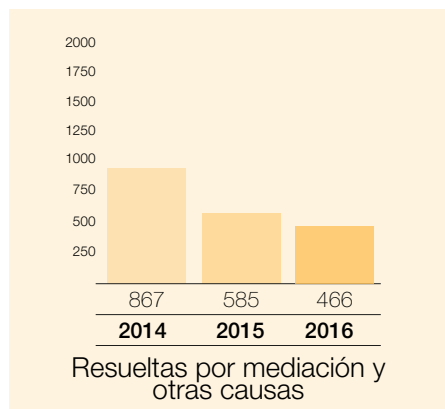
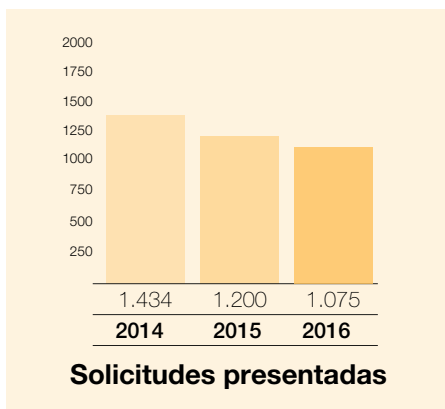
Solicitud de arbitraje por sectores

Teléfono móvil	747
Correos	67
Muebles	54
Automóvil (reparación)	24
Otros servicios	21
Electrodomésticos (venta)	12
Electricidad (contractación y suministro)	12
Electrodomésticos (s. asist. técnica)	11
Transporte por carretera	7
Tintorería	7

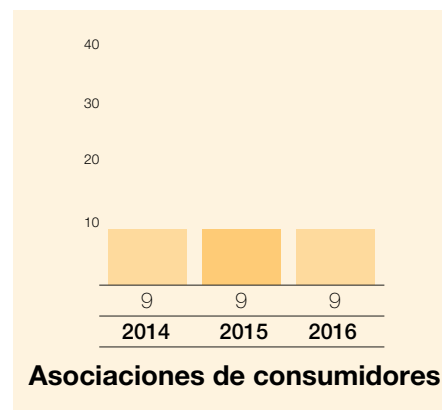
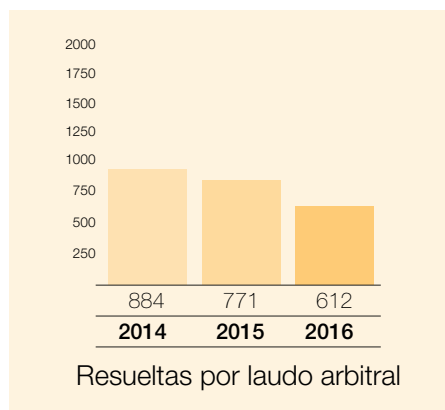
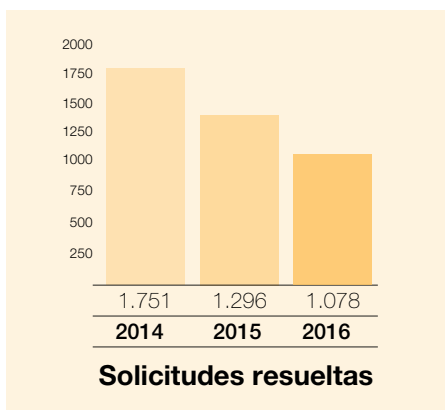
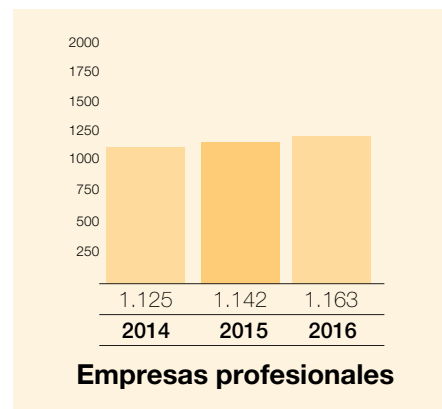
Servicio de Arbitraje de Consumo

Tabla comparativa de los sectores más reclamados

Actividad

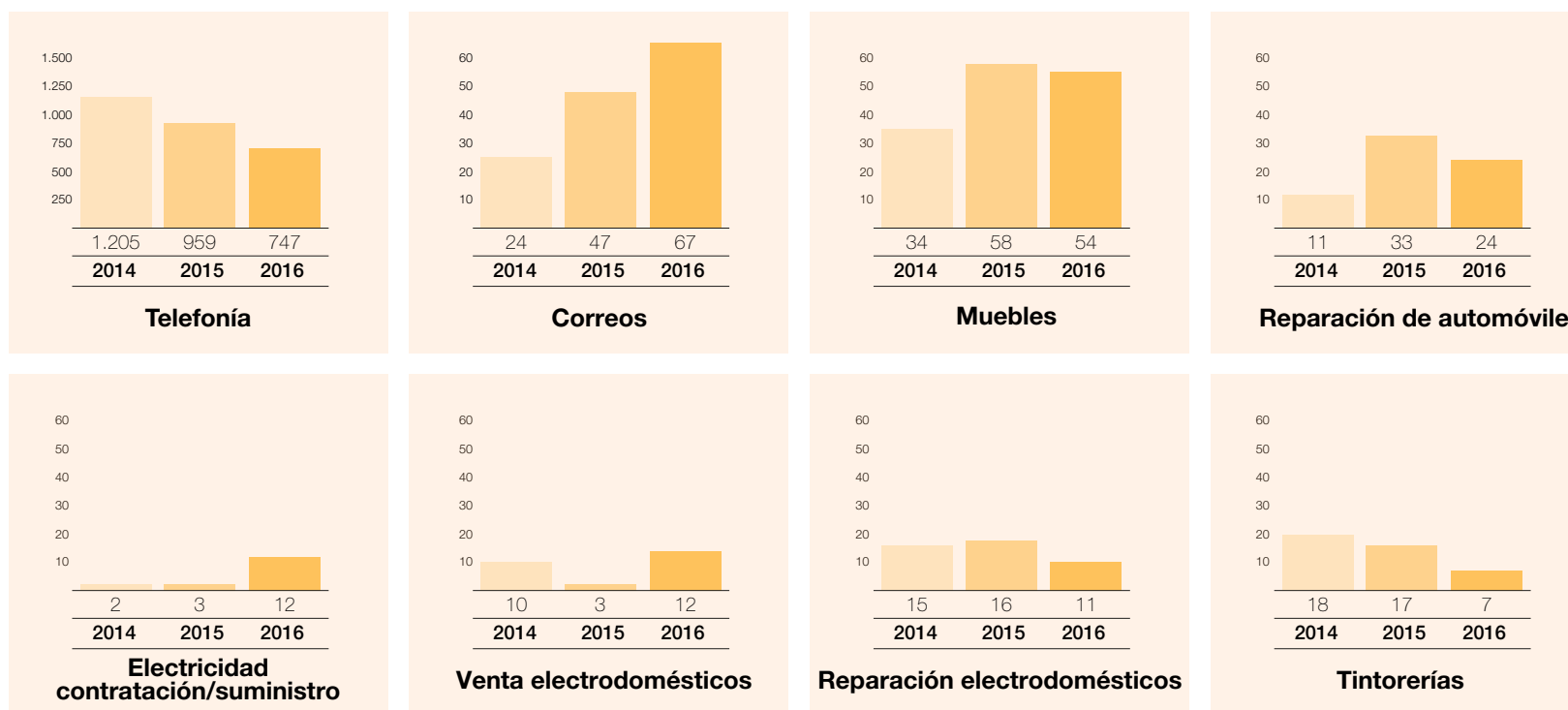


Adhesiones al sistema arbitral de consumo





Servicio de Arbitraje de Consumo





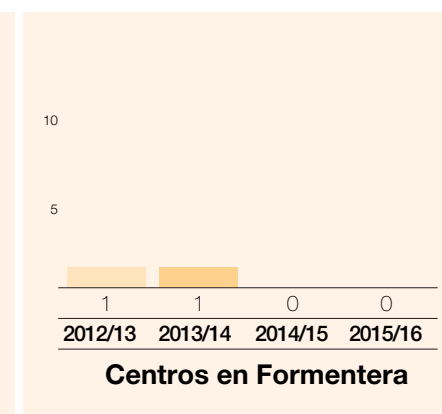
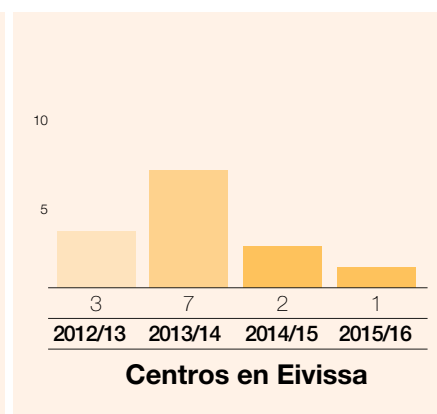
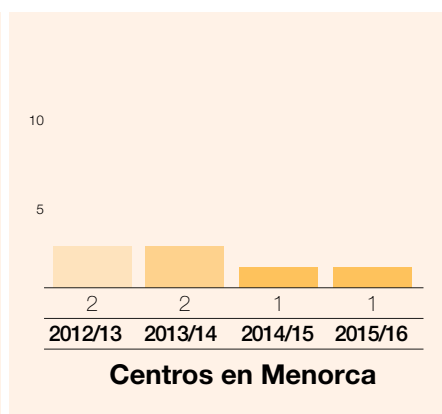
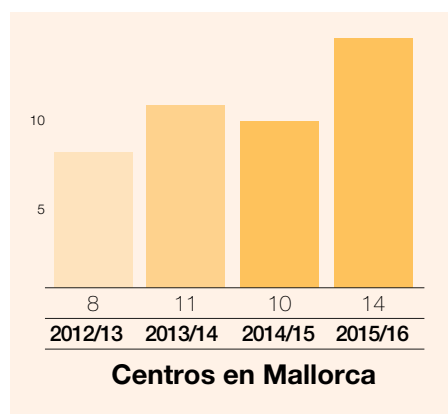
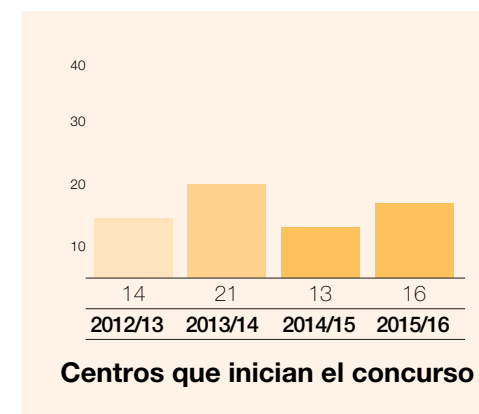
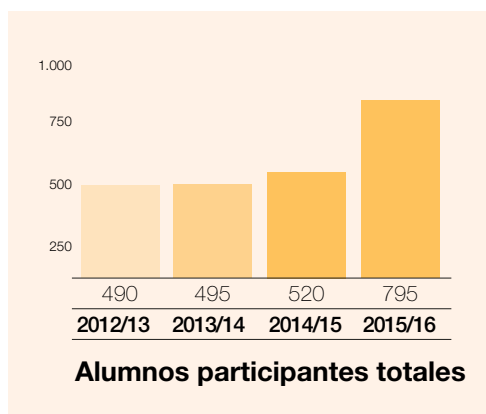
- **Formación y desarrollo de la participación, aumento del ámbito de colaboración para trazar actuaciones conjuntas que mejoren la protección de los consumidores y usuarios**

- A. Formación permanente del personal de la Dirección General

- B. Formación y educación del consumidor:

- **Concurso escolar Consumópolis**

Evolución del concurso desde 2012-2013





Otras actividades formativas y educativas



Día de las Illes Balears



Semana del Consumidor

15 de març
dia mundial
dels drets
dels consumidors

Consum
al teu costat

Conselleria de les Illes Balears
DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM

dijous 14 de març
Eivissa
Lloc: Ajuntament d'Eivissa
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Español de productes de pesca i marisc del març. Recomanacions per als consumidors.
Drets del consumidor
Informació i assistència jurídica gratuïta sobre els drets dels consumidors i la seva aplicació.

dijous 14 de març
Palma
Lloc: Gran Canal
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Español de productes de pesca i marisc del març. Recomanacions per als consumidors.
Drets del consumidor
Informació i assistència jurídica gratuïta sobre els drets dels consumidors i la seva aplicació.

dijous 14 de març
Palma
Festa d'entitats
Festivitat d'entitats de la zona del canal Gran Canal.
Concert de la banda de música municipal de Palma
A les 12.00 h.

dijous 14 de març
Alaior
Lloc: Centre d'Esportistes de Sa Punta
Hores: 10.00 a 14.00 h
Drets del consumidor
Informació i assistència jurídica gratuïta sobre els drets dels consumidors i la seva aplicació.

dijous 14 de març
Calvià
Lloc: Ajuntament d'Alcalá de Salines
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Español de productes de pesca i marisc del març. Recomanacions per als consumidors.
Drets del consumidor
Informació i assistència jurídica gratuïta sobre els drets dels consumidors i la seva aplicació.

dijous 14 de març
Marratxí
Lloc: Centre de Formació Intergrup. Centre d'Esportistes del Canyot. Hores: 10.00 a 14.00 h
Acció d'entitats
La banda de música "Canyot" de Sa Punta i la banda de música "Canyot".

dijous 14 de març
Íncia
Lloc: Ajuntament d'Íncia
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Español de productes de pesca i marisc del març. Recomanacions per als consumidors.
Drets del consumidor
Informació i assistència jurídica gratuïta sobre els drets dels consumidors i la seva aplicació.

dijous 14 de març
Clotardella
Lloc: Ajuntament de Clotardella
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Español de productes de pesca i marisc del març. Recomanacions per als consumidors.
Drets del consumidor
Informació i assistència jurídica gratuïta sobre els drets dels consumidors i la seva aplicació.

Ajuntament de San Cleyrà

Ajuntament d'Eivissa
Ajuntament de Palma
Ajuntament de Sa Punta
Ajuntament de Marratxí
Ajuntament d'Íncia
Ajuntament de Clotardella

C. Relaciones con entidades privadas y de participación ciudadana

Actuaciones conjuntas con entidades privadas y de participación ciudadana.

D. Relaciones con las asociaciones de consumidores

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

Varias asociaciones de consumidores han continuado colaborando activamente con la Dirección General atendiendo consultas y reclamaciones relacionadas con los temas de consumo.

La Dirección General de Consumo ha llevado a cabo diversas reuniones con distintos colectivos para fomentar la creación de nuevas asociaciones, con la finalidad de mejorar el tejido asociativo de nuestras islas y poder defender mejor los derechos de los consumidores.

E. Desarrollo del Consejo de Consumo de las Islas Baleares

El Consejo de Consumo de las Islas Baleares se reunió en dos sesiones ordinarias, la primera el 21 de enero de 2016, en que se presentaron las líneas estratégicas de la Consejería de Salud y las líneas de actuación de la Dirección General de Consumo.

La segunda sesión tuvo lugar el 29 de septiembre de 2016. Entre otros, se presentó el balance de un año de gobierno, las actuaciones de la Dirección General de Consumo -Asuntos relevantes- y los retos para el año 2017.

F Acciones de sensibilización y difusión en materia de consumo

A lo largo de 2016 la Dirección General de Consumo, mediante notas de prensa y a través de las redes sociales, ha dado difusión de diferentes temas de interés para los consumidores: Rebajas enero 2016; Carnaval 2016; Vuelta al Cole septiembre 2016; Halloween 2016; Black Friday 2016; Navidad 2016.

G Colaboración y coordinación con administraciones públicas

Convenio "Consum a ca teva"

Se ha continuado con la línea iniciada el año anterior en relación con el programa "Consum a ca teva", por el que se suscribió un convenio de colaboración entre la Conselleria de Salut y prácticamente todos los ayuntamientos de las Islas Baleares, por el que los ayuntamientos se comprometen a recoger las reclamaciones y las denuncias en materia de consumo que les presenten los consumidores residentes en su municipio y dar traslado a la Dirección General de consumo, que se encarga de la tramitación. Se ha seguido con las reuniones por parte de la Dirección General con los ayuntamientos adheridos a este programa.

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

Se han llevado a cabo diversas reuniones de trabajo con el Ayuntamiento de Palma para coordinar el funcionamiento de la OMIC y las oficinas centrales de la Dirección General de Consumo, para unificar criterios y racionalizar objetivos y procedimientos. También, para establecer compromisos para trabajar de manera conjunta en materia de derechos de los consumidores y aumentar la efectividad a la hora de tramitar reclamaciones de los consumidores.

Se conmemoró conjuntamente con el Ayuntamiento el Día del Consumidor 2016.

Colaboración y coordinación con otros órganos administrativos

Durante el año 2016 ha habido relación constante con otros órganos administrativos relacionados con la Administración de consumo: Direcciones Generales competentes en materia de industria, energía, puertos, aeropuertos, comercio, turismo, transportes, educación, así como con la Junta arbitral de Transportes, el Centro Baleares Europa, etc.

También se ha participado en mesas sectoriales de otras consejerías (Comisión de Precios del Agua y los Transportes Urbanos, Consejo Balear de Transportes, Comité Asesor en materia de Cogestión Aeroportuaria, Comisión Interinsular Asesora de Comercio, etc.) y en grupos de trabajo de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) -educación, formación e información, control de mercado y normativa-, habituales de la Dirección General.

Asistencia a reuniones de la Comisión de Cooperación de Consumo, órgano que agrupa a los directores generales del área de consumo de las diferentes comunidades autónomas del Estado.



H. Relaciones con asociaciones empresariales y grandes empresas

Durante el año 2016 la Dirección General ha mantenido contacto con asociaciones empresariales y empresas para buscar puntos de referencia para actuaciones que sintonicen con un mejor tratamiento de los derechos de los consumidores y usuarios de las Islas Baleares.

Actividad sancionadora en materia de consumo del año 2016

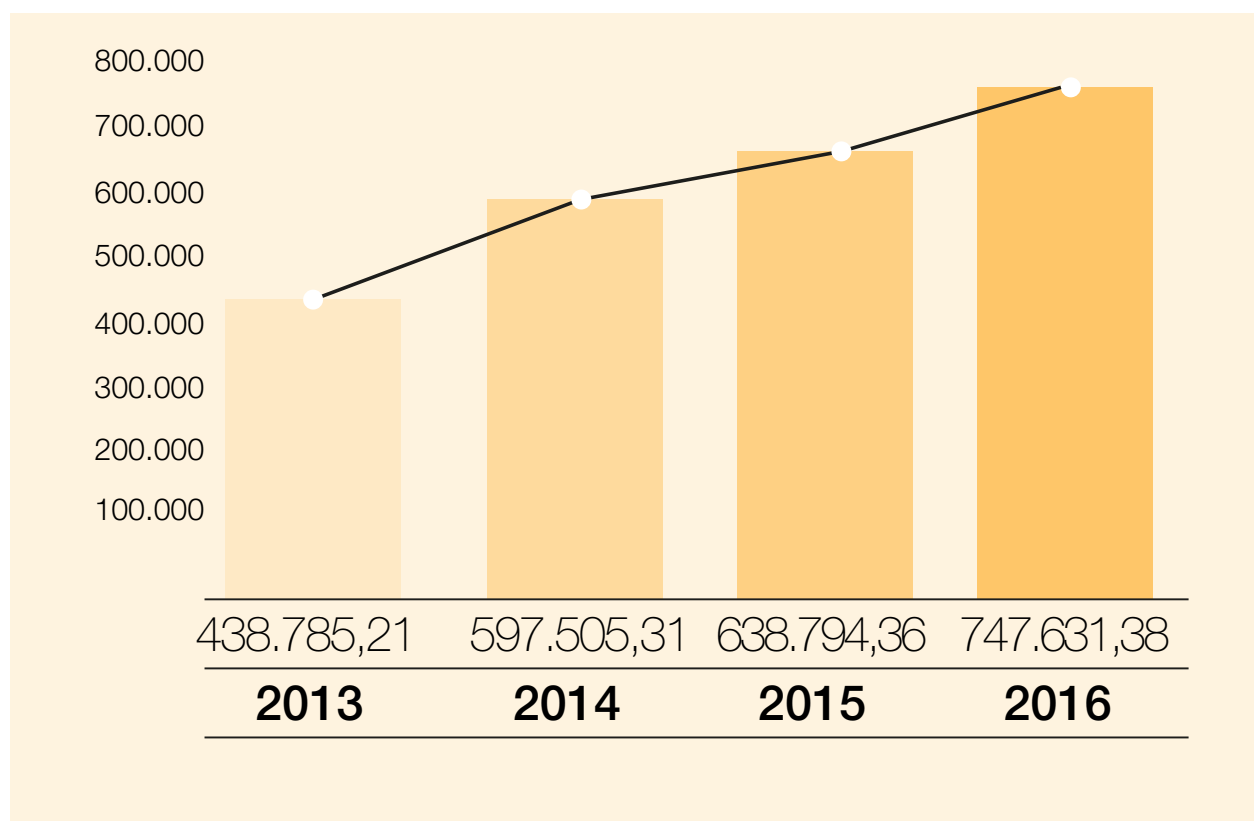
Fase:	Acuerdos de iniciación	Resoluciones
Número de expedientes	219	242

Por reclamación de los consumidores:	Acuerdos de iniciación	Resoluciones
Número de expedientes	165	183

Por inspección:	Acuerdos de iniciación	Resoluciones
Número de expedientes	54	59

Servicios comunes

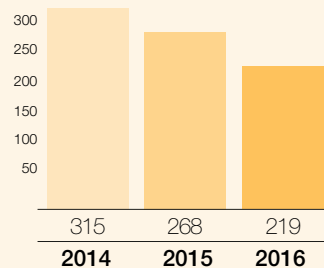
Actividad sancionadora. Importe de las sanciones



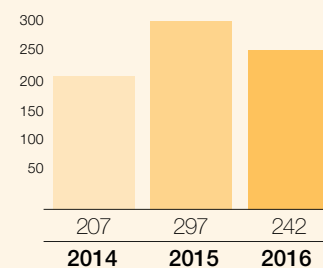


Servicios comunes

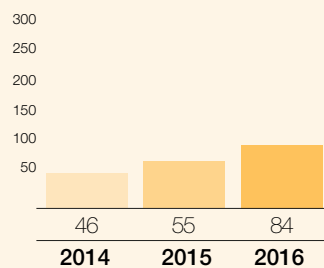
Actividad sancionadora



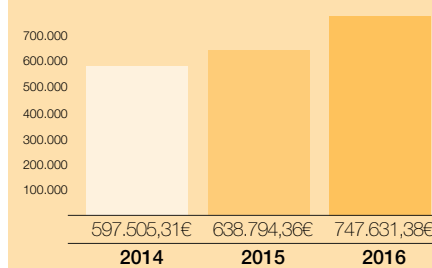
Acuerdos de iniciación



Resoluciones



Recurso de alzada



Importes

219
expedientes iniciados

68.350,03€
en concepto de pago reducido anticipado de las sanciones establecidas provisionalmente



CONSUM

Servicios comunes

Por reclamación de los consumidores:	Acuerdo de iniciación	Resoluciones	Cuantía total sanciones	Recursos alzada
Número de expedientes	165	183	469.865,60 €	76
Por inspección:	Acuerdo de iniciación	Resoluciones	Cuantía total sanciones	Recursos alzada
Número de expedientes	54	59	209.415,80 €	11



Sectores más sancionados

1.

**Telecomuni-
caciones**

2.

**Transporte
aéreo**

3.

**Coches
de
alquiler**

4.

**Tiendas
multiprecio**

5.

**Suministro
de agua**



Servicios comunes

Los sectores más sancionados

25.500€

Telefonía móvil

23.700€

**Alquiler de
vehículos**

23.700€

**Tiendas
multiprecio**



Actividad 1. Mejoras en el programa informático: implantación y desarrollo

Actividad 2. Actualización y mejora de la página web. Reclamaciones, denuncias y consultas telemáticas

● Actualización y mejora de la página web

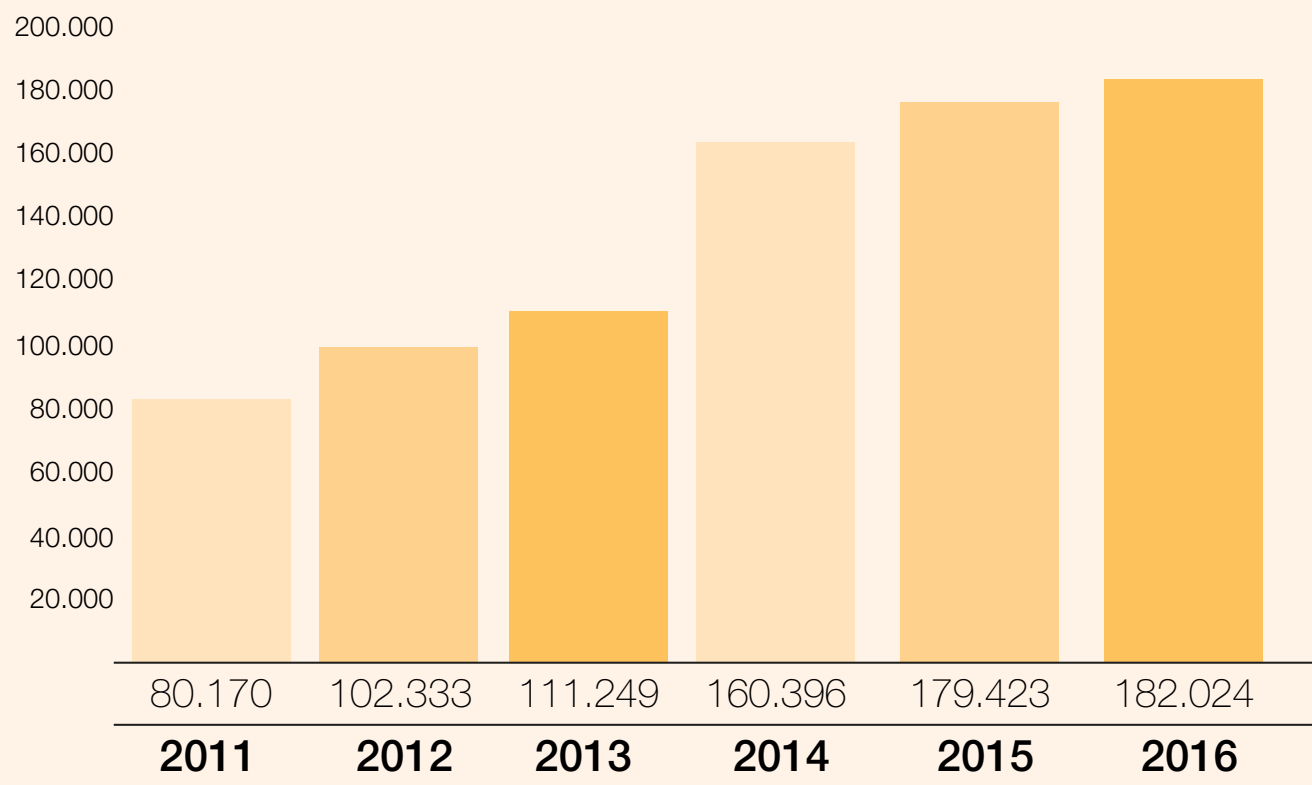
Durante el año 2016 se ha actualizado la información de la web de la Dirección General de Consumo y el Portal del Consumidor con procedimientos administrativos, guías de consumo, noticias sobre consumo, etc.

Durante el año 2016, se han registrado 182.024 accesos al Portal del Consumidor, frente a los 179.423 del año 2015, 160.396 del año 2014, 111.249 accesos del año 2013, 102.333 del año 2012 y 80.170 del año 2011.



CONSUM

Servicios comunes. Portal del Consumidor Estadísticas de visitas



Servicios comunes. Nuevas tecnologías e impulso y desarrollo de la normativa de protección y defensa del consumidor

● Reclamaciones, denuncias y consultas telemáticas

Durante el año 2016 la Dirección General de Consumo ha atendido 1.346 consultas por vía telemática a través del buzón de consultas de la que se informa en el Portal del Consumidor. Los consumidores han presentado 398 reclamaciones de forma telemática desde la página web de la Dirección General.

● Mejoras en la Administración electrónica

Durante el año 2016 se han aumentado las notificaciones telemáticas con las personas reclamantes de los expedientes. Hay 2.240 expedientes en que la comunicación con los ciudadanos se ha hecho de forma telemática, frente a los 1.305 expedientes del año 2015. También se han aumentado las notificaciones a empresas mediante el correo electrónico, lo que agiliza la tramitación de los expedientes de reclamación y de denuncia. Se constata que en 1.580 expedientes -1.173 en 2015- la notificación con la empresa se ha hecho por esta vía. Asimismo, es importante destacar que durante el año 2016 los ciudadanos han podido solicitar cita previa de forma telemática en el Portal del Consumidor.

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. Durante el año 2016 se ha continuado con su desarrollo para el buen funcionamiento de la Dirección General y el buen servicio al ciudadano.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM

Gracias por vuestra atención