



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



CONSUM

El 2017 en 5 dades



7.546

reclamacions presentades **PÀG. 03**

855

reclamacions telemàtiques presentades **PÀG. 07**

1,3 milions €

import de les sancions imposades **PÀG. 10**

78.925

productes retirats del mercat **PÀG. 15**

657

sol·licituds resoltes per laude arbitral **PÀG. 22**

La Direcció General
de Consum
s'estructura en
7 serveis:

- 1 Servei d'Atenció al Consumidor**

- 2 Reclamacions telemàtiques**

- 3 Activitat sancionadora**

- 4 Servei de Control de Mercat i Xarxa d'Alerta de Consum**

- 5 Servei d'Arbitratge de Consum**

- 6 Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals**

- 7 Serveis comuns**

CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor

Atenció de consultes, informació particularitzada als consumidors

- La Direcció General de Consum ha atès 13.790 consumidors i usuaris de les nostres illes que demanaven informació individualitzada sobre qüestions de consum que els afecten.

Les oficines d'atenció al consumidor han atès un total de 7.620 consultes (5.929 a Mallorca, 882 a Menorca, i 809 a Eivissa). I el telèfon del consumidor (900 166 000) ha atès 6.170 consultes.

Mallorca:
5.929



Menorca:
882



Eivissa:
809



A continuació es reflecteix el total de les consultes tenint en compte la forma de presentació:

Forma de presentació de les consultes de 2017

4.911

Personalment

8.239

Telefònicament

640

Telemàticament

13.790

Total

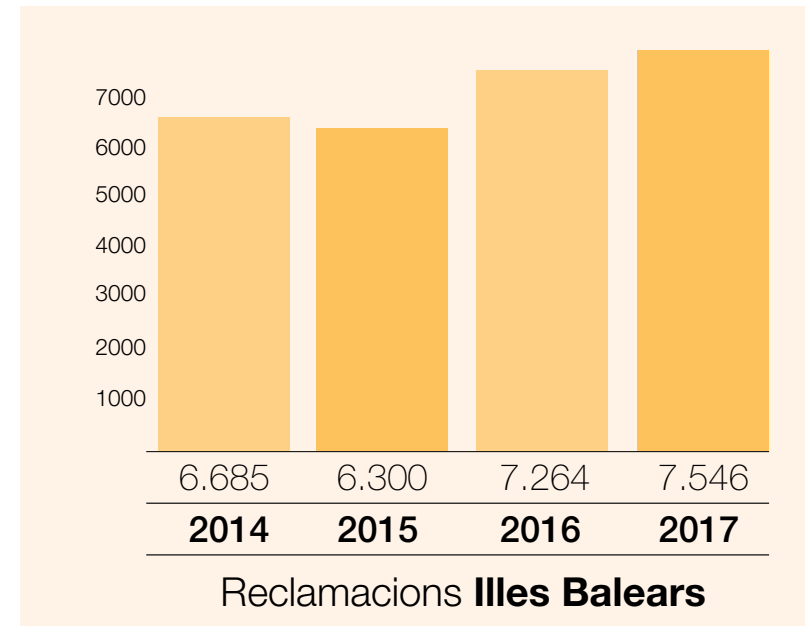
- Telèfon d'Atenció al consumidor: 6.170
 - Telèfons de les oficines d'atenció al consumidor de la DGC: 2.069

CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor.

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

7.546
reclamacions i denúncies



Nombre de reclamacions per illes

Mallorca:
5.945
 Any 2016:
5.957


Menorca:
591
 Any 2016:
625


Eivissa i Formentera:
1.010
 Any 2016: **682**


CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor

- L'any 2017 els consumidors han presentat 7.546 reclamacions i denúncies davant la Direcció General de Consum. A continuació, es detallen el nombre de reclamacions per illes i els sectors més conflictius:

	2017	2016	2015
Telefonia, Internet i TDT	1.614	1.521	1.875
Transport aeri	1.282	1.242	772
Serveis d'oci: viatges, allotjament turístic, restauració, espectacle musical, museus, instal.lacions esportives...	599	744	386
Venda i reparació d'electrodomèstics i electrònica	407	481	459
Subministrament d'energia i aigua	312	262	225
Bancs i intermediació financera	306	276	158
Serveis de lloguer de transport	267	271	235
Venda de vehicles i altres transports privats	257	236	213
Venda d'alimentació	209	164	149
Assegurances	208	221	119
Servei de reparació de vehicles i altres transports privats	183	128	118
Serveis postals i transport de mercaderies	179	193	109
Venda de roba, calçat i complements	176	141	117
Transport marítim	174	112	124
Serveis de salut	156	78	67
Mobiliari (venda de mobles i mobiliari de cuina)	125	120	182
Altres	1.092	1.074	992
Total	7.546	7.264	6.300

Tancament de les empreses **Air Berlin** i **Niki**

- El mes de desembre les empreses Air Berlin i Niki varen suspendre la seva activitat, la qual cosa va provocar nombroses cancel·lacions de vols.

A continuació es relacionen les reclamacions contra Air Berlin i Niki durant els anys 2017 i 2018:

	2017	2018 <small>(fins a 14/02/18)</small>	TOTAL
Niki	17	27	44
Air Berlin	57	18	75

Cancel·lació del concert d'**MClan**

- Arran de la cancel·lació del concert que el grup musical MCLAN havia de dur a terme el dia 17 de març de 2017 en el recinte Trui Teatre de Palma, s'han presentat 39 reclamacions, per tal d'aconseguir la devolució de l'import de les entrades així com de les despeses de gestió. No s'ha pogut arribar a un acord, atès que no s'ha localitzat l'empresa responsable (Lakshmi Music, SL).

Per això, s'ha proposat un expedient sancionador i s'ha remès còpia de les reclamacions a la Fiscalia de les Illes Balears per si considera que hi ha indicis d'infracció penal.

CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor. Forma d'acabament dels expedients

- Seguidament, es mostra una estadística sobre la forma d'acabament de les reclamacions de l'any 2017:

	2017	2016	2015
Inhibició a altres organismes per motiu de competència	26,85%	21,88%	23,60%
Acord entre les parts	23,25%	32,74%	28,70%
Trasllat a la Junta Arbitral de Consum	21,15%	17,20%	22,12%
Sense acord entre les parts	10,16%	9,63%	9,97%
Es proposa expedient sancionador	5,33%	8,46%	6,53%
Desistiment	5,16%	3,99%	3,78%
Trasllat al Servei d'Inspecció ¹	1,23%	1,05%	1,10%
Inadmissió perquè no hi ha relació de consum	2,84%	0,80%	1,19%
Altres causes	4,03%	4,25%	3,01%

1. Només es reflecteixen els expedients que es traslladen a la Inspecció per motius de competència, sense incloure-hi els expedients en què se sol·licita la col·laboració al Servei d'Inspecció per tramitar la reclamació o la denúncia.

Reclamacions, denúncies i consultes telemàtiques

● Consultes telemàtiques

Durant l'any 2017 la Direcció General de Consum ha atès 480 consultes per via telemàtica mitjançant la bústia de consultes de la qual s'informa en el Portal del Consumidor.

● Reclamacions telemàtiques

Els consumidors han presentat 855 reclamacions de forma telemàtica des de la pàgina web de la Direcció General, enfront de les 398 reclamacions telemàtiques presentades l'any 2016 i les 244 reclamacions telemàtiques de l'any 2015.

El motiu d'aquest increment és que fins el moment, per presentar una reclamació o una denúncia de consum era necessari disposar de certificat electrònic o d'un número d'usuari i una contrasenya de la CAIB. A partir del 05-04-17, les persones consumidores de les Illes Balears poden presentar-les sense cap d'aquests requisits digitals.

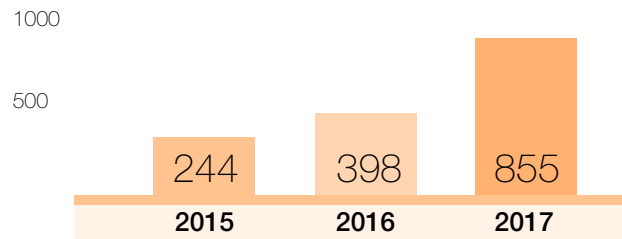
Durant el procés, un dels camps obligatoris que s'ha d'emplenar és el telèfon mòbil de l'usuari, ja que en aquest telèfon rep un missatge de text (SMS) amb un codi que ha d'inserir en la seva reclamació. A més, l'usuari pot decidir si vol rebre totes les notificacions de manera telemàtica en lloc de per correu ordinari.

Amb aquesta mesura, el Servei d'Atenció al Consumidor fa una passa més per acostar l'Administració a la ciutadania.

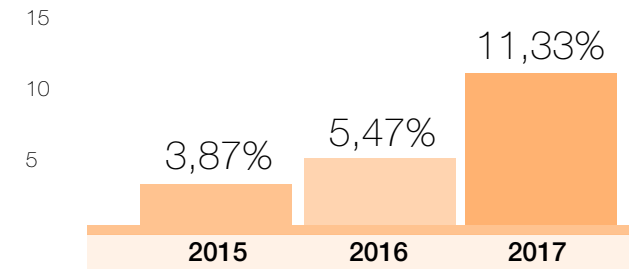
CONSUM

Reclamacions, denúncies i consultes telemàtiques

Número de reclamacions telemàtiques:



Percentatge de reclamacions telemàtiques respecte del total de reclamacions:



Millores en l'Administració electrònica

Notificacions telemàtiques amb la persona consumidora

L'any 2017 hi ha 2.620 expedients en què la comunicació amb la persona consumidora s'ha fet de forma telemàtica i s'han generat un total de 4.975 notificacions telemàtiques.

Cites donades amb el sistema de cita prèvia: 4.982. A continuació hi ha un quadre amb les dades i la comparativa amb els dos anys anteriors:

	2015	2016	2017
Expedients amb notificació telemàtica	1.305	2.240	2.620
Total de notificacions telemàtiques	2.012	5.196	4.975

CONSUM

Reclamacions, denúncies i consultes telemàtiques

També s'han augmentat les notificacions a empreses mitjançant el correu electrònic, la qual cosa agilitza la tramitació dels expedients de reclamació i de denúncia. Es constata que en 2.825 expedients la notificació amb l'empresa s'ha fet per aquesta via.

A continuació hi ha una comparativa amb els dos anys anteriors:

	2015	2016	2017
Expedients amb requeriment a l'empresa per correu electrònic	1.187	1.662	2.825

CONSUM

Activitat sancionadora en matèria de consum. Serveis comuns

Activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris a l'any 2017

Fase tramitació:	Resolució inici	Resolucions	Recurs alçada interposats	Recurs alçada resolt	Imports
	321	241	50	34	1.341.626,25€

L'any 2017 s'han generat documents-models 046 per un import de 367.524,95 euros, aproximadament, en concepte de pagament reduït anticipat de les sancions establertes provisionalment a l'inici o a la proposta de l'expedient, corresponents a expedients iniciats els anys 2016-2017.

Fase:	Reclamacions	Inspecció	Total
Resolucions inici	227	94	321
Resolucions	185	56	241
Total sancions	982.036,57€	359.589,68€	1.341.626,25 €

CONSUM

Activitat sancionadora en matèria de consum. Serveis comuns

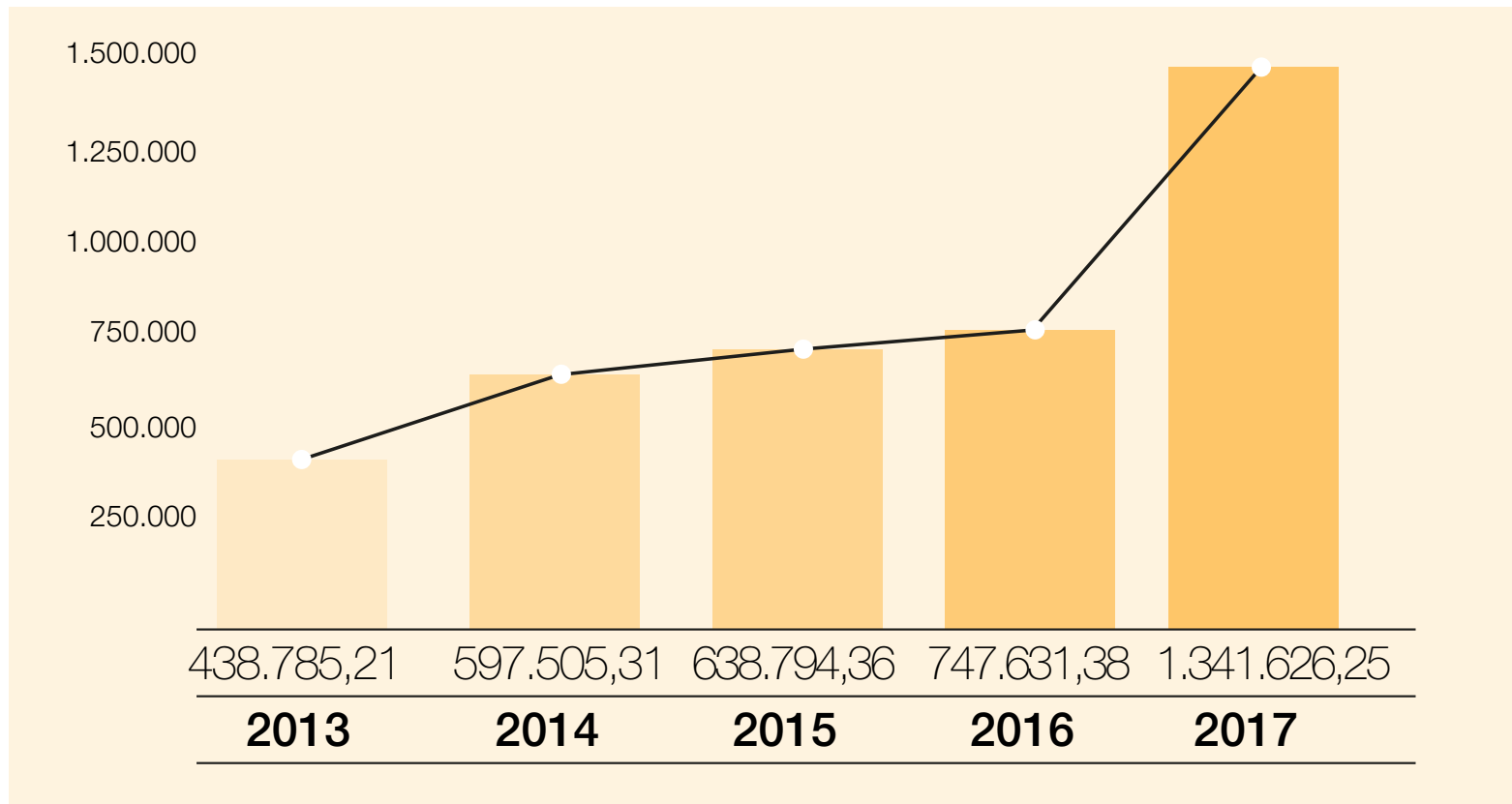
Comparativament, es mostra l'activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris referents als anys 2014, 2015, 2016 i 2017.

Fase:	2014	2015	2016	2017
Resolucions inici	315	268	219	321
Resolucions	207	297	242	241
Recurs alçada	46	55	84	50
Imports	597.505,31€	638.794,36€	679.281,35 €	1.341.626,25 €

CONSUM

Activitat sancionadora en matèria de consum. Serveis comuns

Activitat sancionadora. Import de les sancions

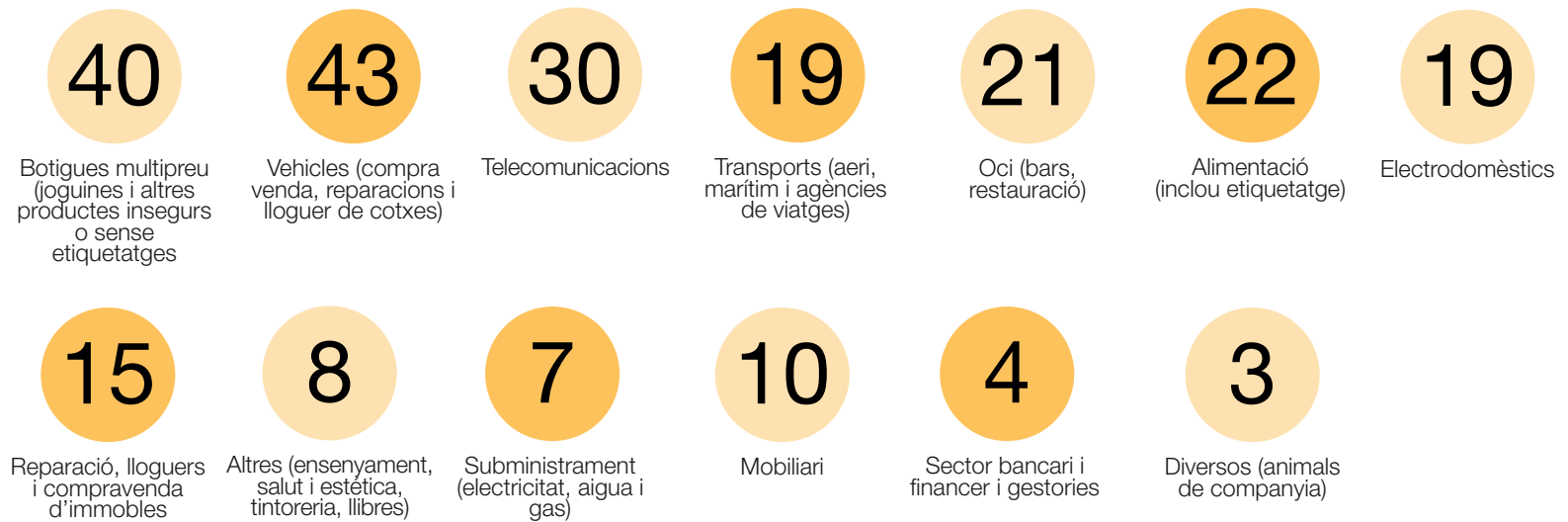


CONSUM

Activitat sancionadora en matèria de consum. Serveis comuns

Taula resum dels sectors més sancionats l'any 2017

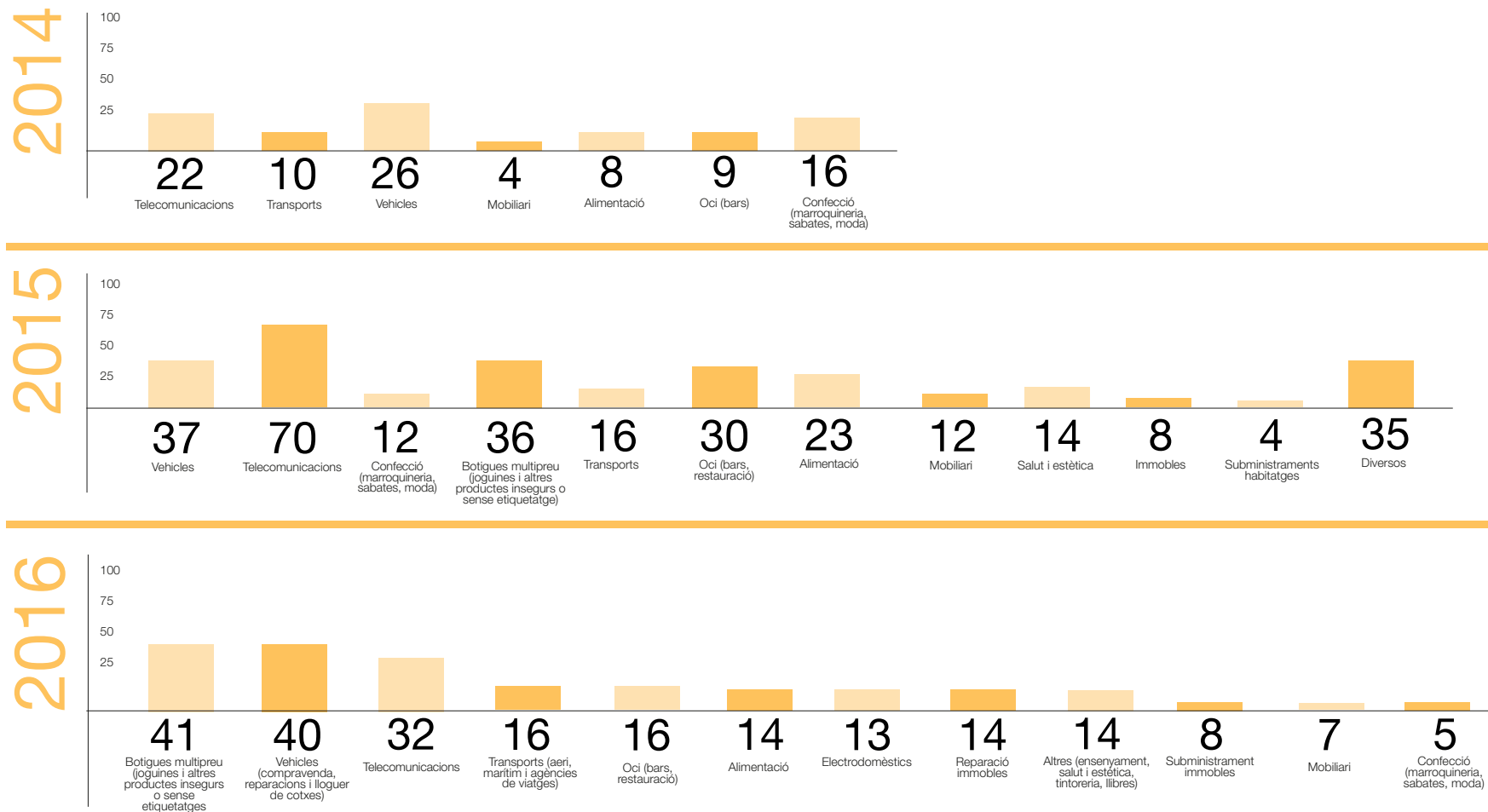
2017



CONSUM

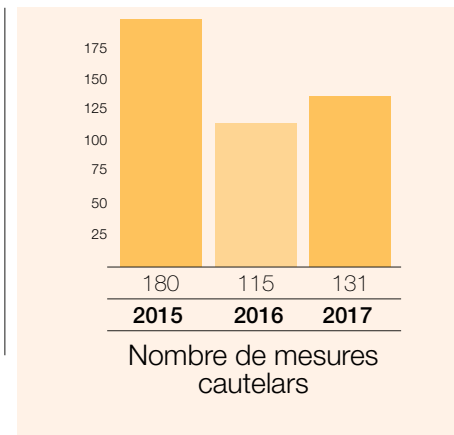
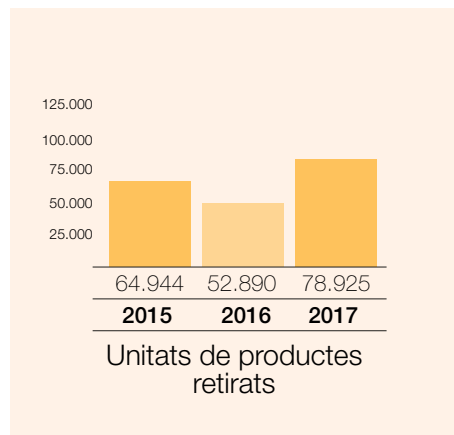
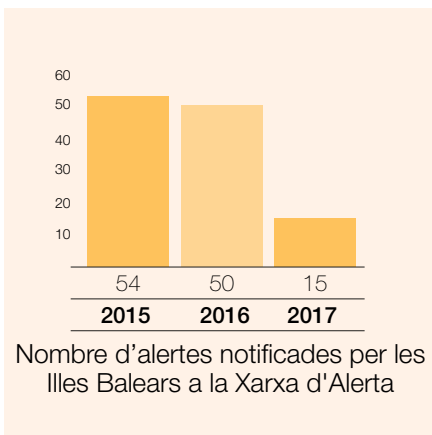
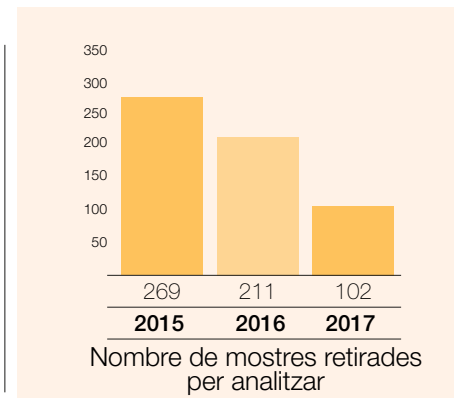
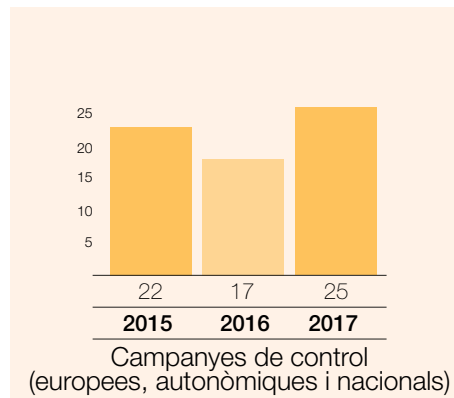
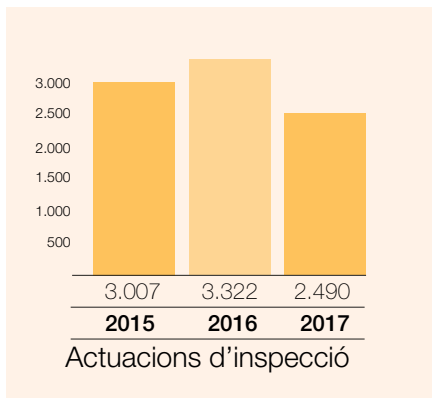
Activitat sancionadora en matèria de consum. Serveis comuns

Sectors més sancionats 2014-2016



CONSUM

Servei de Control de Mercat i Xarxa d'Alerta de Consum



Servei de Control de Mercat i Xarxa d'Alerta de Consum

Campanyes de control de mercat

A. Campanyes d'àmbit europeu

- Sweep Day

Acompliment de la normativa europea sobre protecció i drets dels consumidors. Revisió dels drets dels consumidors per part dels proveïdors de béns i serveis, i productes de comparadors i cercadors de vols, hotels i viatges combinats.

- Juguetes plastificades

Control dels possibles riscos químics per la presència de substàncies prohibides.

Campanyes de control de mercat

B. Campanyes d'àmbit nacional: per verificar el compliment de la normativa vigent i, si s'escau, la presa de mostres per a un control analític.

- Control de pes net i pes per unitat de mesura (PUM)
 - Cafè en diferents presentacions
 - Pans envasats que contenen llavors
 - Bateria de telèfons mòbils, de portàtils i de tauletes
 - Juguetes de baix preu i patinets
 - Cascos de bicicleta d'infants i d'adults
 - Control condicions pre contractuals en companyies de serveis
-

Servei de Control de Mercat i Xarxa d'Alerta de Consum

C. Campanyes d'àmbit autonòmic de vigilància i control de mercat:

Es decideixen a la Direcció General de Consum:

- De control de pàgina web i de l'adquisició de productes per Internet (Mystery Shopper)
- De CBP d'establiments de lloguer de vehicles
- De control establiments de lloguer de vehicles no CBP
- De control de Xarxa d'Alerta
- De control sistemàtic de mercat
- De control de productes a la venda en Halloween
- De control de productes a la venda de Carnaval
- De control de productes no alimentaris de Nadal
- De control de publicitat de preus
- De control de tinença de fulls de reclamacions
- De control de supermercats de platja i de control de botigues de records (souvenirs).
- De control SOIVRE
- D'oli d'oliva verge i d'oli d'oliva verge extra
- De control de cafè descafeïnat
- De control d'aliments infantils
- De control productes possible Xarxa d'Alerta

CONSUM

Servei de Control de Mercat i Xarxa d'Alerta de Consum

Xarxa d'Alerta

Nombre d'alertes notificades per les Illes Balears (2017)

11

Juguetes

2

Disfresses

1

Petits
electrodomèstics

14

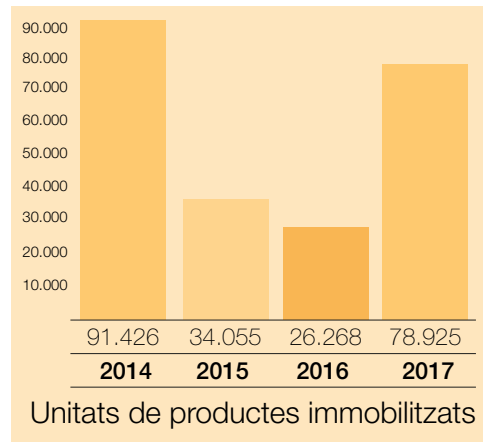
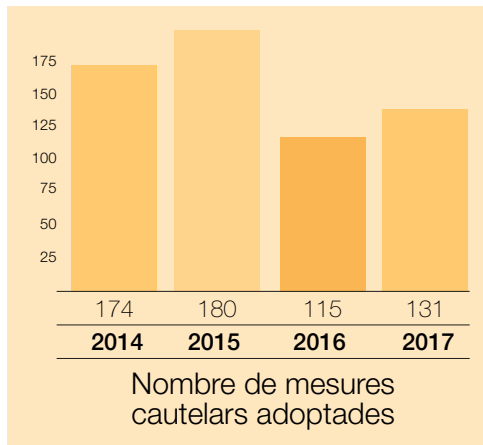
Total

TOTAL DEL CONJUNT D'ALERTES
NOTIFICADES A TOT L'ESTAT ESPANYOL:

579

CONSUM

Servei de Control de Mercat i Xarxa d'Alerta de Consum



Mesures cautelars.

Desglossament del total de productes immobilitzats

32.685

Juguetes

18.663

Giradors
(spinner)

148

Punters
làser

1.456

Disfresses
i articles de
Carnaval

13.770

Clauers amb
disseny
infantil

9.123

Etiquetatge
productes
industrials

3.080

Altres

Servei d'arbitratge de Consum

● Presentació de sol·licituds d'arbitratge per part dels consumidors

L'arbitratge de consum és un mecanisme extrajudicial de resolució de conflictes de consum. Això vol dir que els consumidors i les empreses tenen al seu abast una eina gratuïta i eficaç per a resoldre les controvèrsies que sorgeixen a les relacions de consum.

L'any 2017, els consumidors varen presentar 1.123 sol·licituds d'arbitratge de consum davant la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears. 48 més que l'any 2016.

Any 2017

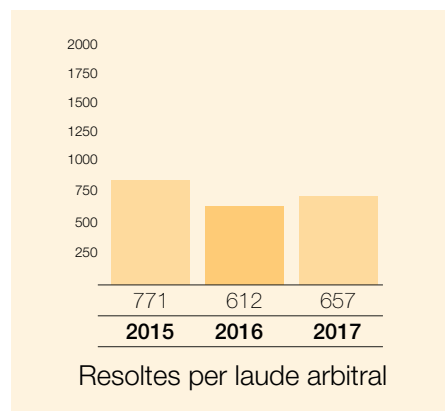
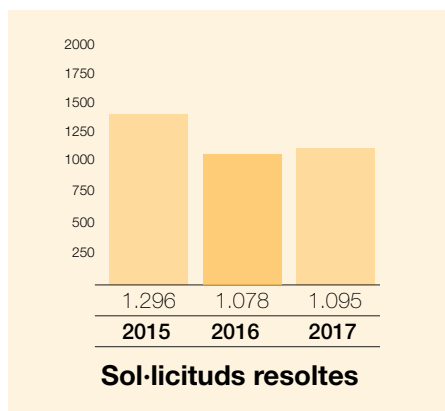
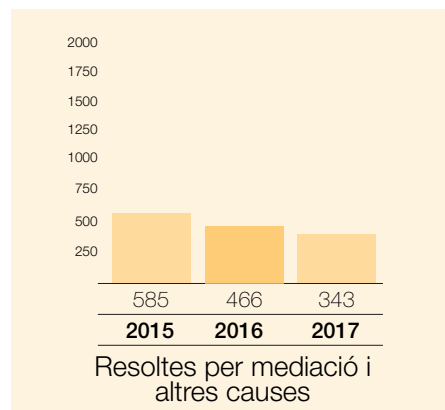
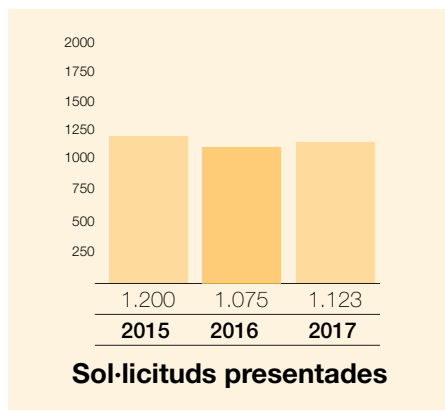
1.123

sol·licituds
d'arbitratge

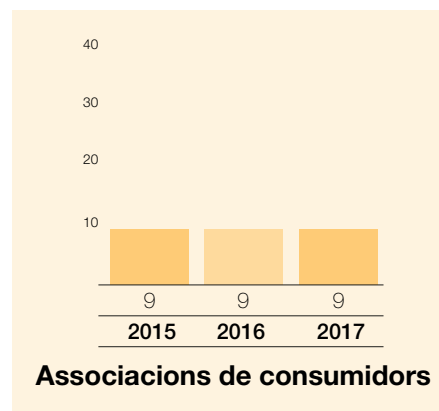
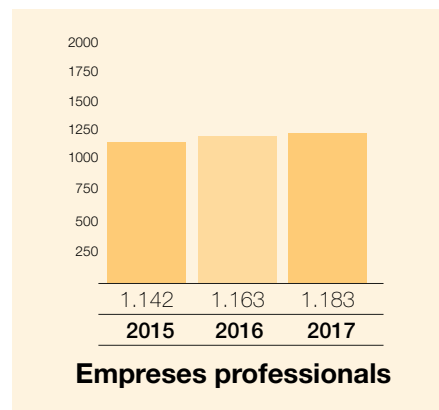
Servei d'arbitratge de Consum

Taula comparativa dels sectors més reclamats

Activitat



Adhesions al sistema arbitral de consum



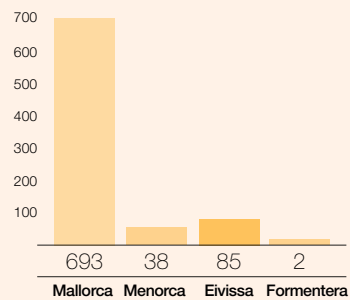
CONSUM

Servei d'arbitratge de Consum

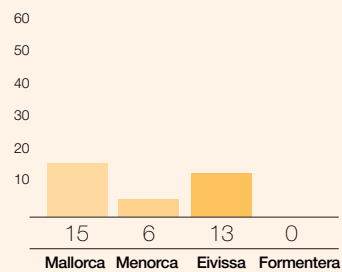
	2016	2017
Sol·licitud d'arbitratge per sectors		
Telefonia	747	818
Mobles	54	43
Correus	67	34
Electricitat (contractació i subministrament)	12	20
Altres serveis	21	18
Automòbil reparació	24	14
Electrodomèstics (venda)	12	9
Tintoreria	7	9
Electrodomèstics (s. assist. tècnica)	11	6

CONSUM

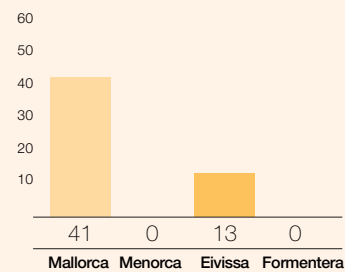
Servei d'arbitratge de Consum



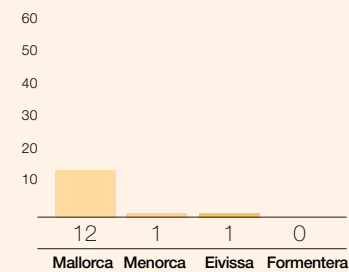
Telefonia



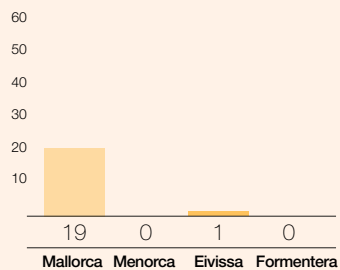
Correus



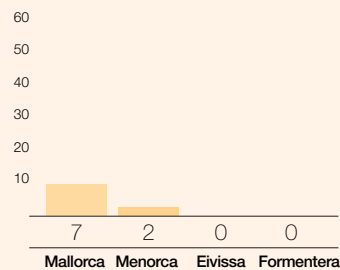
Mobles



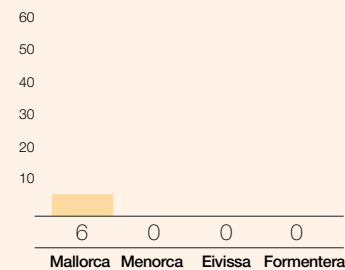
Reparació d'automòbils



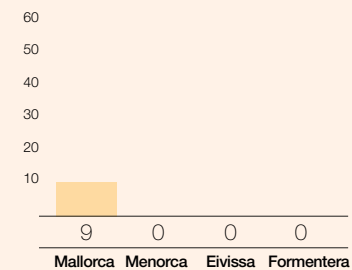
Electricitat contractació/subministre



Venda electrodomèstics



Reparació electrodomèstics



Tintoreries

Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

- **Formació i desenvolupament de la participació, augmentat l'àmbit de col·laboració per traçar actuacions conjuntes que millorin la protecció dels consumidors i usuaris**



A. Formació permanent del personal de la Direcció general i a altres administracions de consum de les nostres Illes. Dues edicions del Curs teoricopràctic de formació en habilitats socials', l'objecte del qual d'aquests cursos és dotar els assistents de tècniques per millorar la seva comunicació amb els altres, minimitzant errors i generant relacions més satisfactòries, reforçar l'escolta activa...; eines molt eficaces per a la millora del servei cap als ciutadans.



B. Formació i educació del consumidor

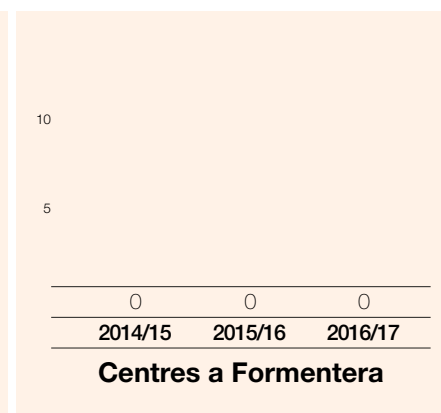
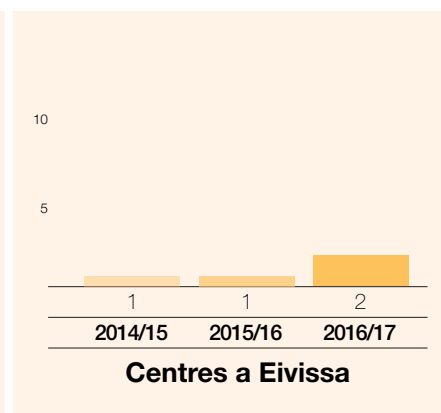
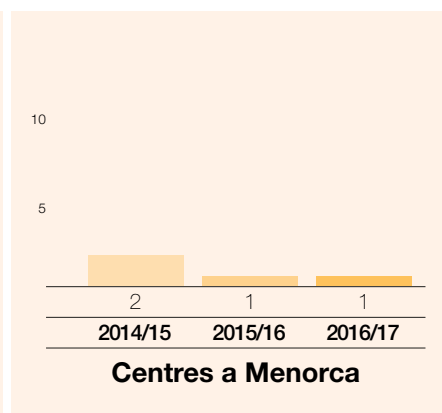
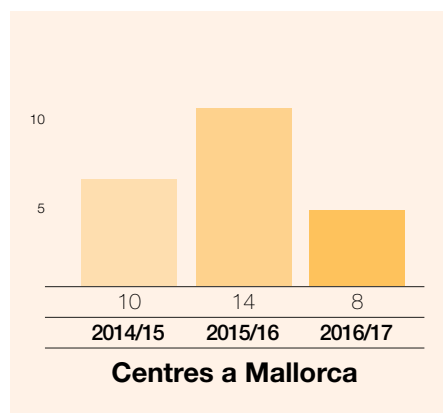
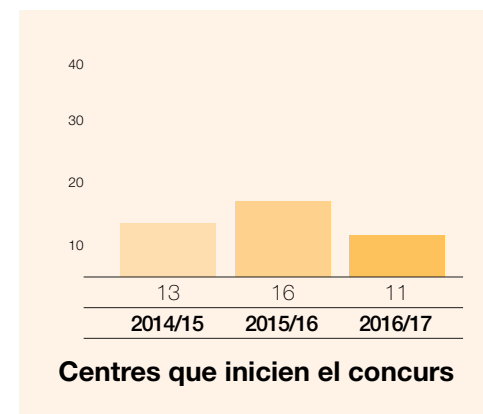
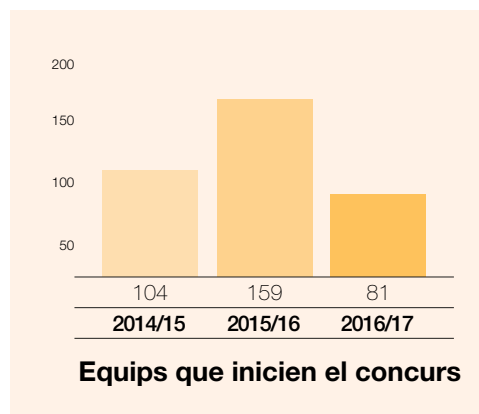
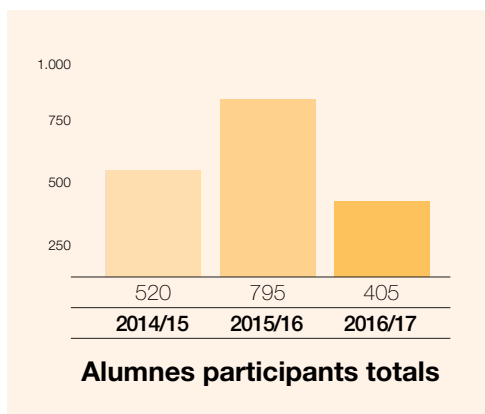
Concurs escolar Consumópolis

Evolució del concurs des de 2014 fins ara:



Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

Evolució del concurs Consumópolis:



Altres activitats formatives i educatives

Jornades d'Informació al consumidor

Dia de les Illes Balears: participació en els actes de commemoració del Dia de les Illes Balears, el 25 de febrer de 2017.

Dia Mundial de les Persones Consumidores: organització d'actes en totes les illes.

Organització de xerrades formatives i jornades: 'La protecció al consumidor, tasca de tots', 'Les clàusules terra: les persones consumidores com a protagonistes', 'Quins drets tenim com a consumidors', 'els drets dels consumidors en diferents àmbits'.



C. Relacions amb entitats privades i de participació ciutadana



1a ESCOLA DE CONSUM 2017: organització de la I Escola de Consum, amb l'objectiu de contribuir a la informació dels consumidors tractant assumptes relacionats amb els drets de les persones consumidores i usuàries; les noves relacions de consum que han sorgit amb l'aparició de les plataformes digitals, i la legislació europea per protegir els drets dels ciutadans en aquesta matèria. Jornada, oberta a professionals, a estudiants i a associacions de consumidors amb l'assistència de 75 persones.



Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals



D. Relacions amb les associacions de consumidors

Coordinació de l'associacionisme de consum i l'activitat del Casal de Consum (espai comú per a les associacions de consumidors). Diverses associacions de consumidors han continuat col·laborant activament amb la Direcció General atenent consultes i reclamacions relacionades amb els temes de consum.

La Direcció General de Consum continua treballant per tal de fomentar la creació de noves associacions, amb la finalitat de millorar el teixit associatiu de les nostres illes i poder defensar millor els drets del consumidors.



E. Suport al Consell de Consum de les Illes Balears

El Consell de Consum de les Illes Balears es va reunir en dues sessions ordinàries, la primera el 29 de març de 2017, en la qual es varen presentar les línies estratègiques de la Conselleria de Salut i les línies d'actuació de la Direcció General de Consum. La segona sessió es va dur a terme el 18 de desembre de 2017. Entre d'altres, es varen presentar assumptes rellevants i els reptes per a l'any 2018.



F. Accions de sensibilització i difusió en matèria de consum

Al llarg de 2017 des de la Direcció General de Consum, mitjançant notes de premsa i a través de les xarxes socials, ha donat difusió de diferents temes d'interès per als consumidors: rebaixes d'hivern, Carnaval, rebaixes d'estiu, tornada a l'escola, Halloween, *Black Friday* o compres de Nadal.

CONSUM

Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals



G. Col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques

Presidència del grup de feina d'informació, educació i formació de la Comissió de Cooperació de Consum

Al llarg de 2017, les Illes Balears ha presidit el grup de feina d'informació, educació i formació de la Comissió de Cooperació de Consum. Aquesta Comissió té com a finalitat la cooperació, la comunicació i la informació entre l'Administració General de l'Estat i les comunitats autònomes en les matèries que afecten la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.

El grup presidit per les Illes Balears, en el si d'aquesta Comissió, s'ha reunit periòdicament al llarg de l'any 2017, per abordar qüestions com ara la programació d'accions informatives i formatives destinades als consumidors —per exemple, el concurs Consumópolis— i també la coordinació d'accions de formació continuada del personal de les administracions de consum.

Conveni Consum a ca teva

S'ha continuat amb les reunions per part de la Direcció General amb els ajuntaments adherits al Programa "Consum a Ca teva" - Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Salut i pràcticament tots els ajuntaments de les Illes Balears, en el que els ajuntaments es comprometen a recollir les reclamacions i les denúncies en matèria de consum que els presentin els consumidors residents en el seu municipi i donar-ne trasllat a la Direcció General de Consum – per tal de donar-ne impuls a aquest Conveni.

Col·laboració amb altres administracions

S'ha col·laborat amb altres administracions per a la preparació i difusió d'actes informatius adreçats als consumidors (Consell de Mallorca, Consell Insular de Formentera, Ajuntament de Palma, Ajuntament d'Inca, Ajuntament de Maó, Ajuntament de Sant Antoni de Portmany,...)

Serveis comuns. Noves tecnologies i impuls de l'Administració

● Actualització i millora de la pàgina web

Durant l'any 2017 s'ha actualitzat la informació del web de la Direcció General de Consum i el Portal del Consumidor amb procediments administratius, guies de consum, notícies sobre consum, etc.

Durant l'any 2017, s'han enregistrat 170.872 visites al Portal del Consumidor que han motivat 216.577 accessos a les diferents informacions del web.

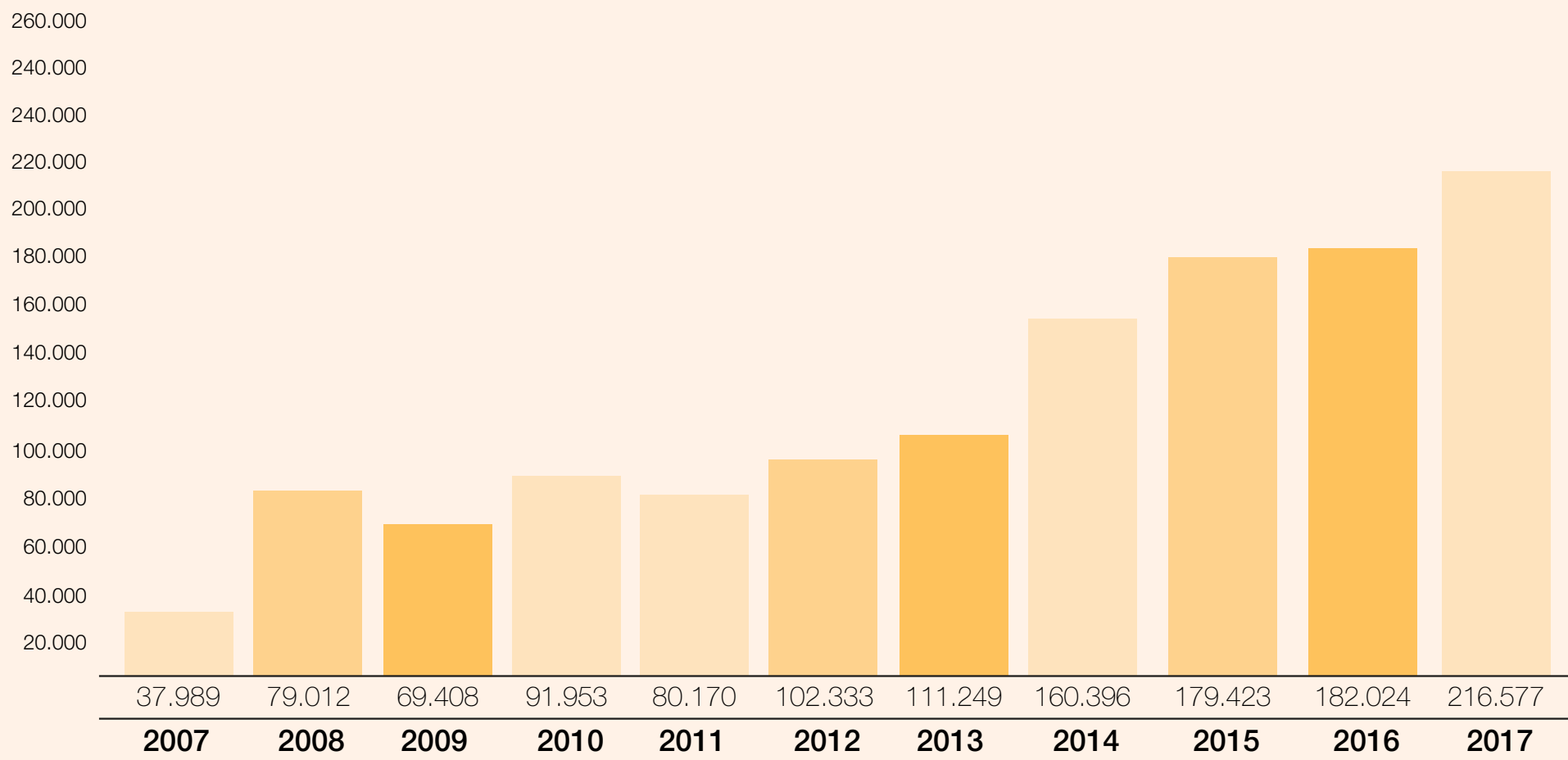
A continuació, es mostra una estadística de les visites i dels accessos al Portal del Consumidor des de l'any 2007:

MICROLLOC PORTAL CONSUMIDOR

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
VISITES	19.365	42.961	45.086	66.221	61.212	63.236	80.601	111.825	149.951	145.044	170.872
ACCESSOS	37.989	78.921	69.408	91.926	80.170	102.333	111.249	160.396	179.423	182.024	216.577

CONSUM

Serveis comuns. Portal del consumidor Estadístiques de visites





● **Manteniment i millora del programa informàtic SICONSUM**

La Direcció General de Consum disposa d'un programa informàtic de seguiment dels expedients que tramita, que registre totes les activitats de l'Administració de consum. Aquest programa permet obtenir tota la informació i les estadístiques de la Direcció General.

El programa, denominat SICONSUM (sistema d'informació de consum) requereix manteniment i millora amb un seguiment continu del projecte. Durant l'any 2017 s'ha continuat amb el seu desenvolupament per el bon funcionament de la Direcció General i el bon servei a la ciutadania.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM

Gràcies per la vostra atenció.