



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM



# CONSUM

## memòria 2019



# El 2019 en 5 dades





La Direcció General  
de Consum  
s'estructura en  
**quatre serveis:**

- 1 Servei d'Atenció al Consumidor**

---
- 2 Servei d'Arbitratge de Consum**

---
- 3 Servei d'Inspecció de Consum**

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



## Atenció de consultes

- La Direcció General de Consum ha atès 11.883 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 7.187 consultes (4.992 a Mallorca, 785 a Maó, i 1.410 a Eivissa). I el telèfon del consumidor (900 166 000) ha atès 4.696 consultes.

A continuació trobareu un quadre on es detalla la quantitat de consultes ateses per les oficines de la Direcció General de Consum (Palma, Eivissa i Maó) i pel Telèfon del Consumidor (900 166 000.)

**Consultes 2019:**    **7.187**    Oficines Direcció General de Consum  
                              **4.696**    Telèfon del Consumidor  
                              **11.883**    **Total**

Mallorca:  
**4.992**



Menorca:  
**785**



Eivissa:  
**1.410**



**Total:**  
**7.187**

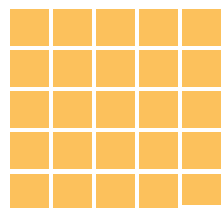


## ● Cites prèvies

Mitjançant el sistema de cita prèvia s'han donat un total de 6.501 cites.

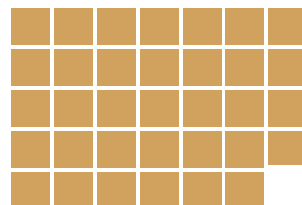
A continuació trobareu una comparativa del número de cites prèvies de Consum per anys:

**2017**



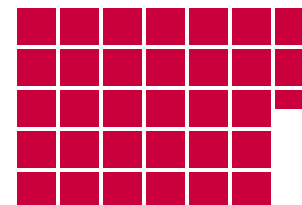
4.982

**2018**



6.798

**2019**



6.501

Mallorca:  
**4.402**



Menorca:  
**819**



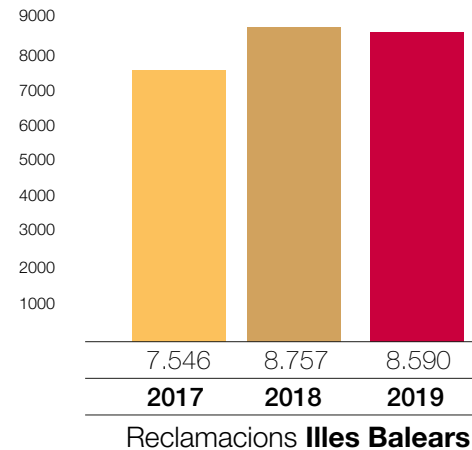
Eivissa:  
**1.280**



Total:  
**6.501**

## Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

- L'any 2019 els consumidors han presentat 8.590 reclamacions i denúncies davant la Direcció General de Consum. A continuació, hi ha una comparativa de les reclamacions presentades els anys 2017, 2018 i 2019:



La Direcció General de Consum té tres centres que tramiten els expedients ubicats a Palma, Maó i Eivissa. Al centre d'Eivissa també es tramiten les reclamacions i denúncies de consum presentades pels residents a Formentera.



## Servei d'Atenció al Consumidor

### Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

A continuació, es detallen el número de reclamacions distribuïdes per centre tramitador i una comparativa amb els dos anys anteriors:

#### Nombre de reclamacions per centre tramitador:



A continuació, es detallen el número de reclamacions de 2019 segons el lloc de residència de la persona consumidora:

#### Nombre de reclamacions segons el lloc de residència de la persona consumidora





## Servei d'Atenció al Consumidor

### Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

#### ● Reclamacions de consum Illes Balears per sectors i anys

2017	2018	2019	
1.614	2.171	<b>2.428</b>	<b>TELECOMUNICACIONS</b> Telefonia, Internet i televisió
1.573	1.586	<b>1.829</b>	<b>BÉNS DE CONSUM</b>
			<b>TRANSPORT</b>
1.290	1.658	1.067	Transport aeri
268	322	301	Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)
174	174	259	Transport marítim
126	111	83	Transport de mercaderies
7	7	13	Transport ferroviari
15	11	18	Altres transports (taxi, autocar, autobús...)
1.880	2.283	<b>1.741</b>	TOTAL TRANSPORT
625	581	<b>659</b>	<b>SERVEIS D'ESBARJO I OCI</b> (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)
534	627	<b>608</b>	<b>ALTRES SERVEIS</b>
460	445	<b>491</b>	<b>SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS</b> (vehicles, llar...)
			<b>SERVEIS BÀSICS</b>
215	397	277	Subministrament d'electricitat
54	83	67	Subministrament de gas
44	40	45	Subministrament d'aigua
313	520	<b>389</b>	TOTAL SERVEIS BÀSICS
			<b>SERVEIS FINANCERS</b>
215	192	151	Assegurances
176	137	114	Banca
136	136	112	Altres serveis financers
527	465	<b>377</b>	TOTAL SERVEIS FINANCERS
			<b>HABITATGE</b>
43	40	37	Lloguer
36	47	31	Compravenda
79	87	<b>68</b>	TOTAL HABITATGE
7.605	8.765	<b>8.590</b>	<b>TOTAL RECLAMACIONS 2019</b>





**Servei d'Atenció al Consumidor**

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

● Reclamacions de consum Illes Balears per sectors i illa

**Mallorca**



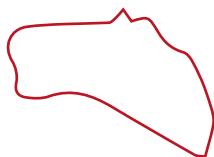
<b>1.965</b>	<b>TELECOMUNICACIONS</b> Telefonía, Internet i televisió
<b>1.496</b>	<b>BÉNS DE CONSUM</b>
	<b>TRANSPORT</b>
630	Transport aeri
228	Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)
168	Transport marítim
48	Transport de mercaderies
9	Transport ferroviari
15	Altres transports (taxi, autocar, autobús...)
<b>1.098</b>	<b>TOTAL TRANSPORT</b>
<b>539</b>	<b>SERVEIS D'ESBARJO I OCI</b> (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)
<b>468</b>	<b>ALTRES SERVEIS</b>
<b>375</b>	<b>SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS</b> (vehicles, llar...)
	<b>SERVEIS BÀSICS</b>
235	Subministrament d'electricitat
50	Subministrament de gas
25	Subministrament d'aigua
<b>310</b>	<b>TOTAL SERVEIS BÀSICS</b>
	<b>SERVEIS FINANCERS</b>
113	Assegurances
80	Banca
67	Altres serveis financers
<b>260</b>	<b>TOTAL SERVEIS FINANCERS</b>
	<b>HABITATGE</b>
27	Lloguer
21	Compravenda
<b>48</b>	<b>TOTAL HABITATGE</b>
<b>6.559</b>	<b>TOTAL RECLAMACIONS MALLORCA 2019</b>



Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

● Reclamacions de consum Illes Balears per sectors i illa

**Menorca**



<b>144</b>	<b>TELECOMUNICACIONS</b> Telefonía, Internet i televisió
<b>137</b>	<b>BÉNS DE CONSUM</b>
	<b>TRANSPORT</b>
309	Transport aeri
32	Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)
10	Transport marítim
13	Transport de mercaderies
2	Altres transports (taxi, autocar, autobús...)
<b>366</b>	<b>TOTAL TRANSPORT</b>
<b>68</b>	<b>SERVEIS D'ESBARJO I OCI</b> (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)
<b>44</b>	<b>ALTRES SERVEIS</b>
<b>33</b>	<b>SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS</b> (vehicles, llar...)
	<b>SERVEIS BÀSICS</b>
23	Subministrament d'electricitat
5	Subministrament de gas
4	Subministrament d'aigua
<b>32</b>	<b>TOTAL SERVEIS BÀSICS</b>
	<b>SERVEIS FINANCERS</b>
17	Assegurances
19	Banca
31	Altres serveis financers
<b>67</b>	<b>TOTAL SERVEIS FINANCERS</b>
	<b>HABITATGE</b>
7	Lloguer
1	Compravenda
<b>8</b>	<b>TOTAL HABITATGE</b>
<b>899</b>	<b>TOTAL RECLAMACIONS MENORCA 2019</b>

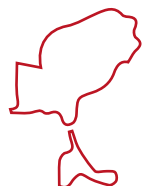


**Servei d'Atenció al Consumidor**

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

● Reclamacions de consum Illes Balears per sectors i illa

**Eivissa**



<b>319</b>	<b>TELECOMUNICACIONS</b> Telefonia, Internet i televisió
<b>196</b>	<b>BÉNS DE CONSUM</b>
	<b>TRANSPORT</b>
128	Transport aeri
41	Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)
81	Transport marítim
22	Transport de mercaderies
4	Transport ferroviari
1	Altres transports (taxi, autocar, autobús...)
<b>277</b>	<b>TOTAL TRANSPORT</b>
<b>52</b>	<b>SERVEIS D'ESBARJO I OCI</b> (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)
<b>96</b>	<b>ALTRES SERVEIS</b>
<b>83</b>	<b>SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS</b> (vehicles, llar...)
	<b>SERVEIS Bàsics</b>
19	Subministrament d'electricitat
12	Subministrament de gas
16	Subministrament d'aigua
<b>47</b>	<b>TOTAL SERVEIS Bàsics</b>
	<b>SERVEIS Financers</b>
21	Assegurances
15	Banca
14	Altres serveis financers
<b>50</b>	<b>TOTAL SERVEIS Financers</b>
	<b>Habitatge</b>
3	Lloguer
9	Compravenda
<b>12</b>	<b>TOTAL Habitatge</b>
<b>1.132</b>	<b>TOTAL RECLAMACIONS EIVISSA 2019</b>

Forma d'acabament de les reclamacions de 2019

- Seguidament, es mostra una estadística sobre la forma d'acabament de les reclamacions de l'any 2019:

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Inhibició a altres organismes per motiu de competència	26,85%	30,84%	23,24%
Trasllat a la Junta Arbitral de Consum	21,15%	21,45%	20,72%
Acord entre les parts	23,25%	19,32%	20,13%
Sense acord entre les parts	10,16%	12,02%	17,63%
Desistiment	5,16%	7,63%	8,72%
Es proposa expedient sancionador	5,33%	2,55%	2,25%
Inadmissió	2,84%	1,17%	2,04%
Trasllat al Servei d'Inspecció <sup>1</sup>	1,23%	0,78%	0,99%
Altres causes	4,03%	4,22%	4,28%

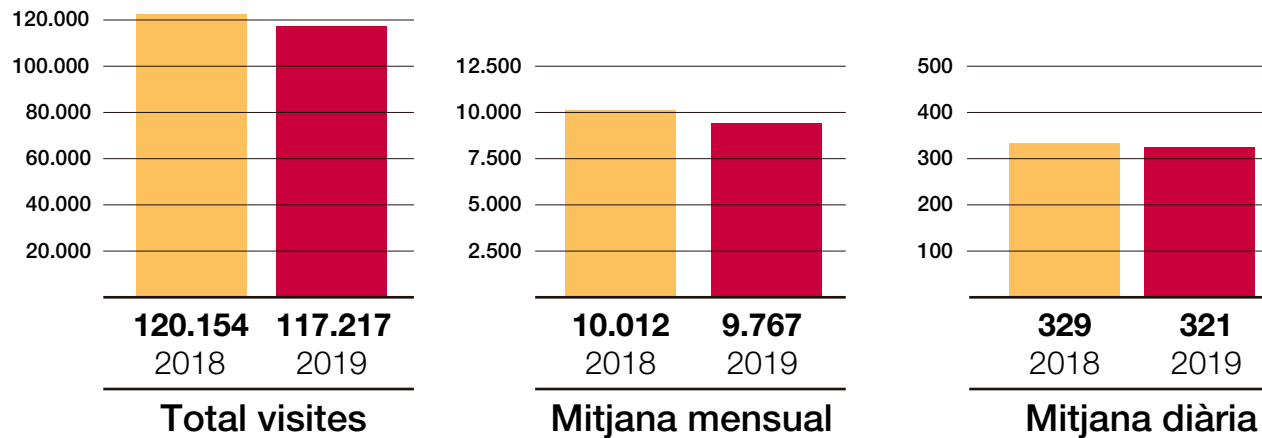
1. Només es reflecteixen els expedients que es traslladen a la Inspecció per motius de competència, sense incloure-hi els expedients en què se sol·licita la col·laboració al Servei d'Inspecció per tramitar la reclamació o la denúncia.

## Servei d'Atenció al Consumidor

### Actualització i millora de la pàgina web

- Durant l'any 2019 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.

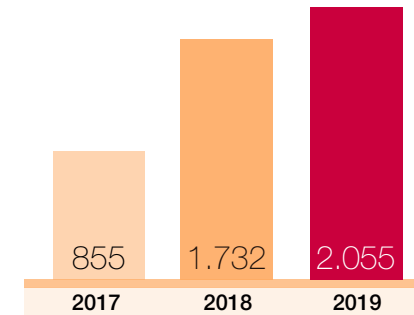
A continuació hi ha un quadre amb l'estadística de les visites del web Portal del Consumidor (<http://portalconsum.caib.es>) durant l'any 2019.



## ● Reclamacions i denúncies telemàtiques

Els consumidors han presentat **2.055 reclamacions de forma telemàtica** des de la pàgina web de la Direcció General.

Comparativa del número de reclamacions telemàtiques per anys



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 a 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.

● **Notificacions telemàtiques amb la persona consumidora**

L'any 2019 hi ha hagut 4.836 expedients en què la comunicació amb la persona consumidora s'ha fet de forma telemàtica i s'han generat un total de 6.906 notificacions telemàtiques.

A continuació trobareu un quadre amb les dades i la comparativa amb els tres anys anteriors:

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Expedients amb notificació telemàtica	2.821	4.243	4.836
Total de notificacions telemàtiques	4.975	7.585	6.906

● **Comunicacions amb l'empresa per correu electrònic**

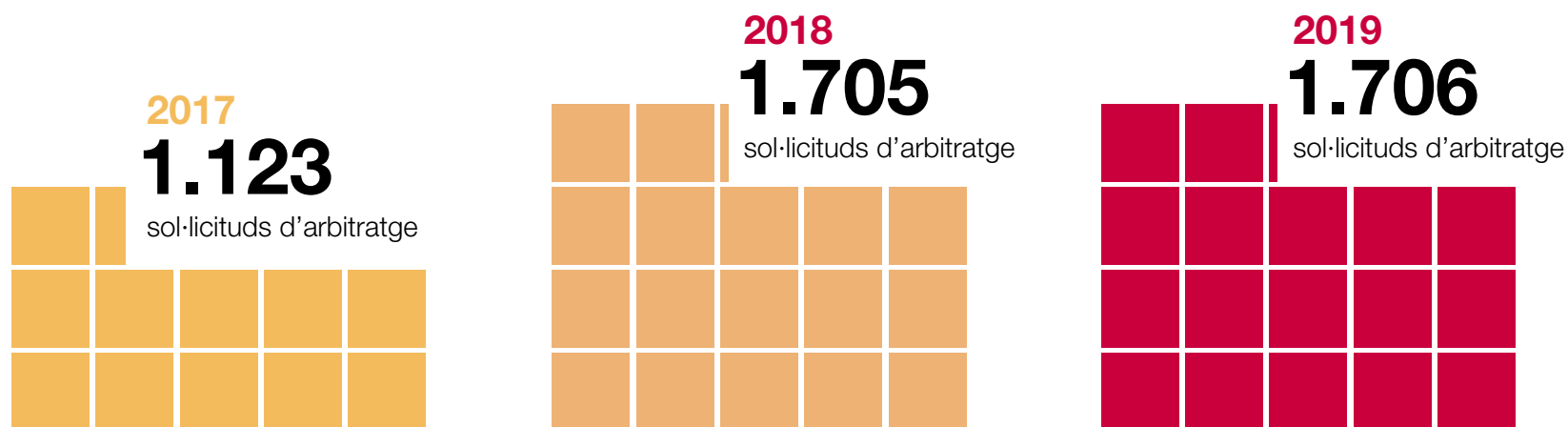
També es notifiquen els requeriments a les empreses mitjançant el correu electrònic, la qual cosa agilitza la tramitació dels expedients de reclamació i de denúncia. Es constata que en 3.526 expedients la notificació amb l'empresa s'ha fet per aquesta via.

A continuació trobareu una comparativa amb els dos anys anteriors:

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Expedients amb requeriment a l'empresa per correu electrònic	2.878	3.672	3.526



- La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears resol controvèrsies que sorgeixen en les relacions de consum entre empreses i consumidors. Els consumidors inicien els procediments arbitrals amb la presentació d'una sol·licitud d'arbitratge de consum.



L'increment de sol·licituds d'arbitratge de consum es significatiu a partir del l'any 2018, que es va incrementar més d'un 30 % en comparació a l'any anterior 2017, i es manté l'any 2019.





● **Sectors mes reclamats en via arbitral de Consum:**

	2017	2018	2019
Telefonia i Internet	717	1.313	1.346
Electricitat (contractació)	12	115	71
Mobles	54	47	38
Correus	67	43	38
Reparació a la llar	7	34	14
Reparació automòbils	24	14	12
Venda automòbils	4	6	11
Venda electrodomèstics	12	8	10
Tintorereries	7	20	10
Reparació electrodomèstics	11	5	10
Altres	208	100	144

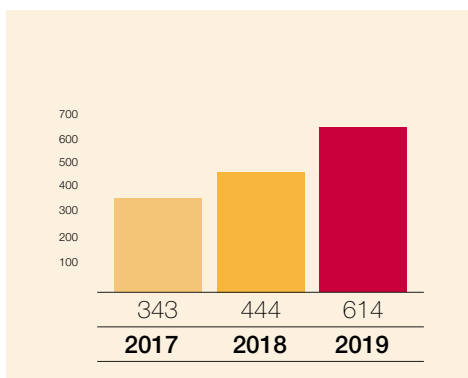
El sector amb mes controvèrsies en via arbitral de consum es el de les telecomunicacions.

Les principals operadores estan sotmeses a l'arbitratge de consum i son els «clients» principals de la Junta Arbitral de Consum Balear. A molta distància li segueixen les comercialitzadores d'energia.

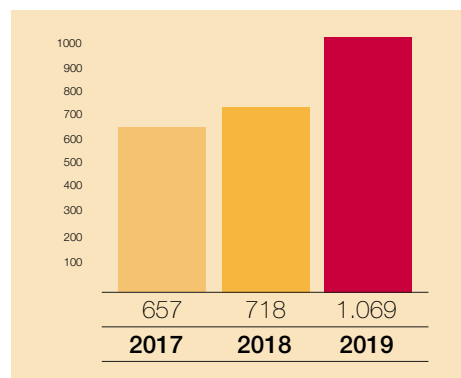


**Resolució de controvèrsies per la Junta Arbitral de Consum:**

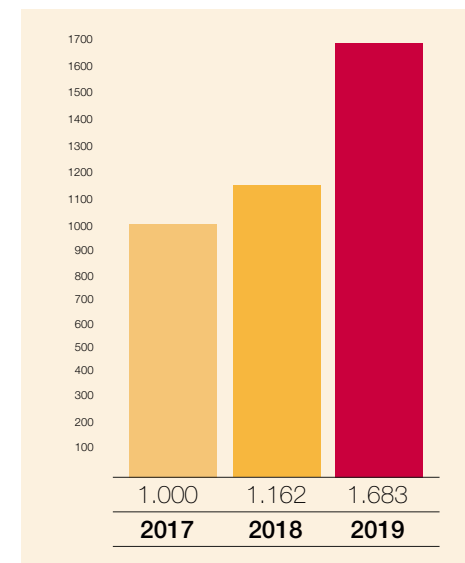
L'increment de casos resolts l'any 2019, en comparació a 2017 es d'un 60%.



Casos resolts per mediació de la Junta



Casos resolts per laude dels àrbitres de Consum

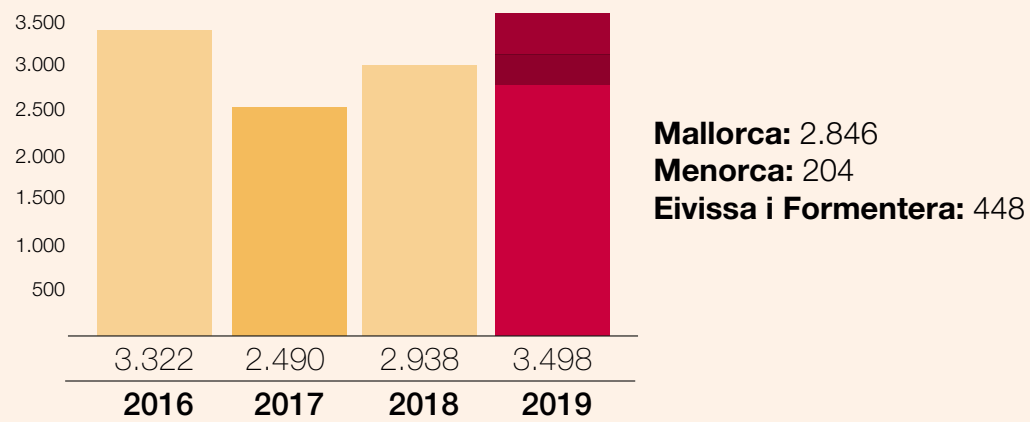


**Total casos resolts per la Junta Arbitral Balear**

	2017	2018	2019
<b>Noves empreses captades per la Junta Arbitral Balear</b>	20	46	<b>40</b>
<b>Empreses adherides a l'Arbitratge de Consum a les Illes Balears a 31/12/2019</b>	<b>1.304</b>		



### Actuacions d'inspecció



**888**

Establiments  
visitats

**Mallorca: 611**  
**Menorca: 77**  
**Eivissa i Formentera: 200**

**207**

Denúncies i  
reclamacions  
a investigar per  
la Inspecció



### ● Alertes notificades per la C.A de les Illes Balears l'any 2019

Això representa l'11,85% del total de les alertes notificades per les comunitats autònomes (726).  
L'any 2018 varem notificar 31 alertes que representen el 5,54% del total de les alertes notificades per les comunitats autònomes (560).



### ● Mostres per control analític





● **Mostres per control analític**

	<b>2019</b>
Control del mercat	26
Possible xarxa d'alerta	81
Sucs enriquits amb vitamines	8
Olis d'oliva verge i verge extra	23
Petits electrodomèstics de baix cost	8
Fruits secs envasats (cacauets i blat de moro)	5
Líquids per a fer bimbolles	5
Prolongadors amb base múltiple	10
Aliments infantils (potitos), galetes i farinetes	20
Suavitants per a roba	10
Màscares i ulleres de busseig	10
Tubs de busseig	10
Cadires de platja i càmping	5
Farines distintes a les del blat	5
EPIs utilitzats durant l'oci	6
Robots aspirador i aspiradors convencionals	3
Conserves d'espàrrecs blancs sencers categoria extra	5
Detergents líquids per a roba en envasos solubles d'un sol ús	10
Espícies	4
Joguines a piles per a menors de 36 mesos de baix cost	11
Slimes	2
Patinetes infantils	5
Altres (demandes, ofici...)	8



● **Unitats immobilitzades**

**88.524**

**193**

Mesures  
cautelars  
2019

Productes de Carnestoltes	2.506
Punters làser	6
Productes de Souvenirs	4.381
Productes de Halloween	5.652
Joguines	49.224
Productes inclosos en Xarxa d'Alerta	18.127
Productes de Nadal	793
Garlandes i petit material elèctric	473
Aliments i begudes	1.582
Productes tèxtils	1.895
Equips de protecció individual (busseig)	3.885



● **Campanyes d'inspecció programades 2019:**

De les quals 9 estan dins l'àmbit d'alimentació, 7 dins l'àmbit dels serveis i la resta sobre productes no alimentaris.

**38**

**Campanyes d'àmbit europeu**

**3**

Sweep day

Control d'espícies (comí, cúrcuma, orenga i pebre)

Slime-caps

**Campanyes d'àmbit nacional**

**14**

Comerç electrònic d'aliments

Farines diferents a les de blat

Oli d'oliva verge i verge extra

Fruits secs envasats, especialment cacauets i blat de moro

Sucs enriquits amb vitamines

Roba infantil

Joguines baix cost, especial atenció joguines a piles per a <36 m.

Petits electrodomèstics cuina baix cost

EPIs utilitzats durant l'oci

Líquids per a fer bimbolles

Cadires de platja i càmping

Material elèctric: prolongadors i base múltiple

Desglosament de preus en bitllets aeris

Comerç electrònic

**Campanyes d'àmbit autonòmic**

**21**

Control sistemàtic del mercat

Preus

Fulls de reclamació i cartells

Xarxa d'alerta

Carnestoltes: 166 actuacions inspecció i 1.291 unitats immobilitzades

Halloween: 359 actuacions inspecció i 3.754 unitats immobilitzades

Entitats de crèdit al consum

Souvenirs d'estiu

Supermercats de platja

Nadal

Patinets infantils

Supermercats internacionals

Compres per internet

Conserves d'espàrrecs blancs sencers categoria extra

Aliments infantils (potitos), galetes i farinetes.

Oli d'oliva verge o verge extra

Detergents líquids per a roba en envasos solubles d'un sol ús

Suavitats per a roba

Màscares i ulleres de busseig sense tub respirador (no ulleres natació)

Robots aspirador i aspiradors convencionals

Tubs de busseig

● **Notificacions externes 2019:**

**278**

Sol·licituds de col·laboració d'altres CC.AA.,  
Guàrdia Civil, Policia Local)



● **Activitat sancionadora en matèria de Consum 2019**

Fase tramitació:	Resolució inici	Resolucions	Recursos alçada interposats	Recursos alçada resultats	Imports
	<b>326</b>	<b>360</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>1.372.391,58€</b>

A l'any 2019 s'han ingressat al Tresor 242.270,58 euros, en concepte de pagament anticipat de sancions (aquestes sancions tenen una reducció del 50%).

Fase:	Reclamacions	Inspecció	Total
Resolucions inici	<b>251</b>	<b>75</b>	<b>326</b>
Resolucions	<b>243</b>	<b>117</b>	<b>360</b>
Total sancions	<b>854.550,23€</b>	<b>275.120,77€</b>	<b>1.129.671,00€</b>

Dels 326 expedients iniciats, 75 corresponen a actuacions iniciades des del Servei de Control del Mercat i Xarxa d'Alerta i 251 a conseqüència de reclamacions o denúncies de les persones consumidores i usuàries.





Comparativament, es mostra l'activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris referents als anys 2017, 2018 i 2019

Fase:	2017	2018	2019
<b>Reclamacions</b>	<b>185</b>	<b>223</b>	<b>243</b>
Sancions	982.036,57 €	1.327.650,86 €	940.659,18 €
<b>Inspecció</b>	<b>56</b>	<b>122</b>	<b>117</b>
Sancions	359.589,68 €	462.410,25 €	423.468,39 €
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>345</b>	<b>360</b>
<b>Sancions</b>	1.341.626,25 €	1.790.061,11 €	1.129.671 €



## ● Sectors més sancionats l'any 2019

Es pot concloure que l'activitat sancionadora al llarg de l'any 2019 persisteix en termes quantitatius en els següents sectors: **"tendes multipreus"** dirigides, principalment, a la venda de joguines i altres productes insegurs o sense etiquetatge.

S'han detectat frauds en la venda de **vehicles de segona mà**, prestacions inadequades de serveis tècnics per part dels tallers de reparacions de vehicles i incompliments de garanties.

En el sector de les **telecomunicacions**, s'han presentat nombroses reclamacions per incompliment de les obligacions legals en matèria de garantia, principalment sobre disconformitats per la compra i/o reparació de terminals mòbils.

Del sector del transport hem de ressaltar la tramitació d'expedients de **transport aeri** i de transport marítim, per **pràctiques considerades abusives** i també per incompliments contractuals.



### ● **Formació permanent del personal de la Direcció General de Consum**

Curs: «La resolució de les reclamacions: mediació i arbitratge» dirigit al personal de les administracions competents en matèria de consum. L'objecte d'aquests cursos és dotar als assistents de coneixements en l'aplicació pràctica de la nova normativa ADR per a l'administració de consum i les juntes arbitrials de consum.

S'ha duit a terme la tasca de coordinació de les activitats informatives i formatives dels altres serveis de la Direcció General de Consum.



### ● **Formació i educació dels consumidors i usuaris**

#### **1. Concurs escolar Consumópolis**

Concurs promogut per la Direcció General de Consum del Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social en col·laboració amb els organismes de consum de les diferents comunitats autònomes. Aquest concurs pretén sensibilitzar els infants i joves sobre la importància de consumir d'una manera conscient, crítica, solidària i responsable. Hi poden participar alumnes del tercer cicle d'educació primària (cursos 5è i 6è) i d'educació secundària obligatòria (ESO).



### **Consumópolis 15, corresponent al curs escolar 2018-2019**

A la nostra comunitat autònoma s'hi van inscriure un total de 100 equips (500 alumnes) d'11 centres; 8 centres de l'illa de Mallorca, 1 de l'illa de Menorca i 3 de l'illa d'Eivissa.

El lliurament de premis es va celebrar el 7 maig de 2019, a Palma, amb la participació de 180 alumnes i els professors. Es feren totes les gestions necessàries per a l'organització d'un esdeveniment d'aquestes característiques amb la coordinació del personal, el desplaçament dels centres guanyadors, l'organització de l'acte, el berenar saludable ofert als participants, ....

### **Consumópolis 15, corresponent al curs escolar 2019-2020, amb el lema «Els teus actes de consum poden canviar el món, com ho faries tu?»**

El 14 de novembre de 2019 es va fer la presentació oficial del concurs a la nostra comunitat autònoma. L'acte de presentació es va celebrar al Col·legi Sant Josep Obrer de Palma. Hi assistiren uns 200 alumnes i professors de primer d'ESO, acompanyats del director general de Consum i de la directora general de Primera Infància, Innovació i Comunitat Educativa

Com en cadascuna de les edicions anteriors, el personal del Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals fa un seguiment del desenvolupament del concurs a través de la comunicació amb els centres per informar-los i ajudar-los en el procés d'inscripció i com a suport al professorat encarregat del concurs en cada centre. A més, s'encarrega de la fase autònoma d'aquest i de l'elecció dels guanyadors.





## 2. Altres activitats formatives i educatives

### Jornades d'Informació al Consumidor

#### Dia de les Illes Balears

Participació en els actes de celebració del Dia de les Illes Balears, el 28 de febrer de 2019.

#### Taller Mira Mira

Exposició de productes retirats del mercat. En aquest taller, els inspectors de consum informaven sobre el motiu pel qual aquests productes s'havien retirat del mercat (perillositat per peces petites, etiquetatge, ...).

També es van repartir fullets sobre els drets dels consumidors (telefonía mòbil, transport aeri, tallers mecànics, xarxa d'alertes, ...).

Assistiren a l'acte, en Just i na Clara, les mascotes del concurs escolar Consumópolis, informant de la nova edició d'aquest concurs.

### Dia Mundial de les Persones Consumidores (15 de març)

- Amb motiu del Dia Mundial de les Persones Consumidores, la Direcció General de Consum va organitzar la Setmana del Consumidor, realitzant actes a totes les illes.
- Exposició del Taller Mira Mira! – exposició de productes perillosos retirats del mercat i recomanacions per als consumidors – i informació i assessorament dels drets com a consumidors i usuaris, a diferents municipis de les illes:
- L'11 de març, a la Plaça Espanya de Lluçmajor, amb la col·laboració de l'Ajuntament de Lluçmajor.
- El 12 de març, al Mercat Municipal de Ciutadella, amb la col·laboració de l'Ajuntament de Ciutadella.
- El 15 de març, a la Plaça Major de Palma, amb col·laboració l'Ajuntament de Palma.
- El 18 de març, a la Plaça de la Constitució de Formentera, amb la col·laboració del Consell Insular de Formentera.
- El 23 de març, al Comercial de Sant Josep de la Talaia, Eivissa.

### Curs de formació usuaris Associació Gira-Sol



El 27 de setembre, es va dur a terme un taller formatiu en matèria de reclamacions inclòs dins la formació dual en auxiliar administratiu de l'associació Gira-Sol, que promou actuacions per a la millora de la salut i el benestar social, així com la integració de persones amb malalties mentals. El curs es va realitzar a l'aula de formació que Gira-Sol té a Palma i hi van participar 10 persones.

La segona sessió va tenir lloc el 25 d'octubre i va comptar amb l'exposició del Taller Mira Mira.

Va ser el primer cop que s'organitzava, amb resultats molts satisfactoris i amb previsió de futures actuacions

### 3. Relacions amb entitats de participació ciutadana. En especial amb les associacions de consumidors i usuaris.

Coordinació de l'associacionisme de consum i gestió del Casal de Consum (espai comú per a les associacions de consumidors).

Vàries associacions de consumidors han continuat col•laborant activament amb la Direcció General atenent consultes i reclamacions relacionades amb els temes de consum.

S'ha dut a terme la inscripció, en data 28 de maig, de la constitució de l'associació "Associació d'Usuaris Financers Illes Balears" (ASUFIN ISLAS BALEARES) al Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears.

Des de la Direcció General de Consum es 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.



Es va publicar la Convocatòria de subvencions per dur a terme activitats en matèria de consum per a l'any 2019, per un import de 15.000 euros, destinada a les associacions de persones consumidores i usuàries amb domicili social a les Illes Balears inscrites en el Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears, per finançar activitats d'informació, educació, formació i l'edició de publicacions relacionades amb el consum.

#### **4. Suport al Consell de Consum de les Illes Balears**

El Consell de Consum de les Illes Balears es va reunir amb dues sessions ordinàries, la primera el 3 de maig de 2019, on els temes a tractar foren, entre d'altres, la proposta d'entrada al Consell de Consum d'una nova associació de consumidors.

La segona sessió es va celebrar el 9 de desembre de 2019 i els temes tractats foren, entre d'altres, la presentació del nou director general de Consum, l'estat de la tramitació de la Llei de Consum i diversos nomenaments relacionats amb el consum.

### **5. Accions de sensibilització i difusió en matèria de consum**

Al llarg de 2019 des de la Direcció General de Consum, mitjançant notes de premsa i a través de les xarxes socials s'ha donat difusió de diferents temes d'interès cara al consumidor: Rebaixes hivern;, Carnaval, Rebaixes d'estiu, Tornada a l'escola, Halloween, Black Friday, Compres de Nadal.

### **6. Col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques**

#### **Reunió del grup de feina d'informació, educació i formació de la Comissió de Cooperació de Consum**

- Dia 14 de febrer es va reunir el grup de feina d'informació, educació i formació de la Comissió de Cooperació de Consum, grup presidit per les Illes Balears. 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, a més de la gestió i seguiment del concurs escolar Consumópolis. En la reunió de febrer es va aprovar el Pla de Formació Contínua i es van iniciar les accions per organitzar el Consumópolis 15.

- Dia 11 d'abril, en una segona reunió, es va dur a terme un monogràfic sobre els centres de formació per al consum de les diverses Comunitats Autònomes per a la definició del marc de la competència d'educar en consum.



- Dia 16 d'octubre es va continuar amb el seguiment del concurs i , entre d'altres, es van actualitzar les fitxes pedagògiques d'aquest.

### **Jornada informativa dirigida a la Policia Nacional: La protecció del consumidor i l'Administració de Consum**

El 17 de gener es va realitzar aquesta sessió formativa amb l'objectiu de detectar les competències administratives, coordinar accions i oferir un millor servei als consumidors, donant informació de la Direcció General de Consum i els seus serveis per tal d'establir vies de comunicació entre ambdues administracions.

### **Col·laboració amb altres administracions**

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

## **7. Relacions amb organitzacions empresarials i professionals**

Durant l'any 2019 la Direcció General ha mantingut contacte amb associacions empresarials i empreses per cercar punts de referència per a actuacions que sintonitzin amb un millor tractament dels drets dels consumidors i usuaris de les Illes Balears.