Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut

Direcció General de Salut Pública i Consum

Área de Consumo

MEMORIA 2013

El Área de Consumo, integrada en la Dirección General de Salud Pública y Consumo, se estructura orgánicamente en un departamento y cuatro servicios:

- Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo
- Servicio de la Junta Arbitral de Consumo
- Servicio de Educación, Formación e Información de los Consumidores
- Servicio de Relaciones Institucionales y Participación de Consumo

TAREAS PRINCIPALES DEL ÁREA DE CONSUMO

1. Control de mercado y Red de Alerta
2. Información, formación y educación
3. Resolución de conflictos
4. Coordinación y participación

Mejora de la gestión

CONTROL DE MERCADO Y RED DE ALERTA

CAMPAÑAS EUROPEAS: 4

- **Detección fraude carne de caballo.**
- *Sweep Day*.
- Artículos de baño para niños.
- Cochecitos para niños.

CAMPAÑAS NACIONALES: 7

- **Alimentos de terceros países**
- Cargadores USB y pilas.
- Pequeños electrodomésticos.
- Venta de productos en promoción.
- Talleres de reparación de vehículos.
- Control de precios.
- Etiqueta de consumo energético.

CAMPAÑAS AUTONÓMICAS: 8

- **Punteros láser.**
- **Óxido nitroso: inhalación.**
- **Cigarrillos electrónicos.**
- Páginas web.
- SOIVRE.
- Etiquetado de marroquinería.
- Etiquetado de disfraces (carnaval).
- Hojas de reclamaciones y PVP visible.

CONTROL DE MERCADO Y RED DE ALERTA

Recogida de muestras en colaboración con el CICC (Laboratorio de Barajas-INC)

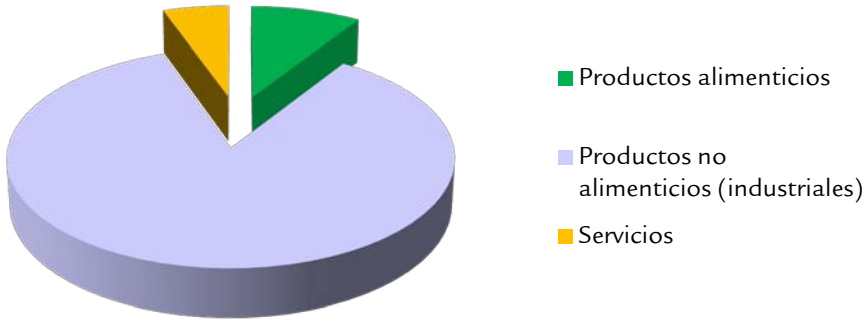
- Actuaciones de control sistemático sobre categorías de productos de uso generalizado.
- Actuaciones de control analítico sobre una categoría específica de productos:
  - Bebida energéticas.
  - Melocotón en almíbar.
  - Conservas de pescado en aceite de oliva.
  - Aguas envasadas.
  - Gafas de sol.
  - Artículos de plata.
  - Sonajeros.
  - Plastilina comestible.
  - Dentífricos.
  - Chupetes.
  - Cigarrillos electrónicos.

	2011	2012	2013	%
Alertas notificadas a la Red de Alerta	2	10	38	+280 %
Productos retirados	21.680	31.010	38.200	+23,18 %
Unidades inmovilizadas	12.657	18.847	62.124	+230 %

CONTROL DE MERCADO Y RED DE ALERTA

	2011	2012	2013	% 2012-2013
Actas de inspección	2.619	2.144	1.739	-18,89 %

ACTAS DE INSPECCIÓN POR SECTORES



ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - CONSULTAS

15.743

Total 2013

Oficinas de Atención al Consumidor

12.287

- Mallorca: **8.217**
- Menorca: **1.489**
- Eivissa: **2.581**

Teléfono del Consumidor

900 166 000

3.456

Consultas telemáticas

http://consum.caib.es

701

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONES

Número de reclamaciones por islas

6.147

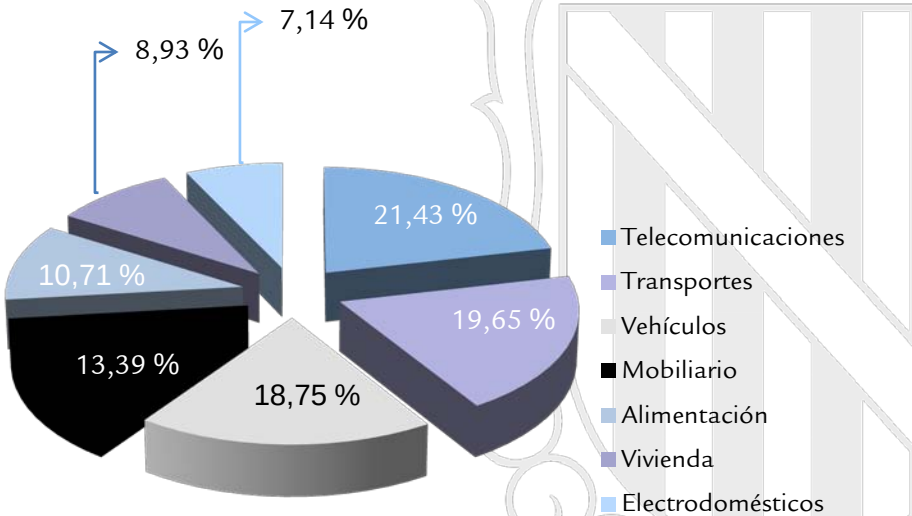
Mallorca	4.987
Menorca	571
Eivissa	556
Formentera	33

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONES

Evolución de los sectores más conflictivos	2013	2012	2011
Telefonía, Internet y TDT	40,38 %	29,42 %	29,57 %
Transporte aéreo	9,81 %	23,35 %	18,57 %
Electrodomésticos	4,77 %	3,04 %	3,30 %
Alquiler de vehículos	3,73 %	3,26 %	4,37 %
Transporte marítimo	2,75 %	4,12 %	4,81 %
Viajes	2,59 %	2,62 %	2,41 %
Venta de vehículos	1,92 %	1,99 %	2,30 %
Suministro eléctrico	1,79 %	2,20 %	3,08 %

ACTIVIDAD SANCIONADORA

Expedientes sancionadores resueltos	2013	%
Telecomunicaciones	24	21,43 %
Transportes	22	19,65 %
Vehículos	21	18,75 %
Mobiliario	15	13,39 %
Alimentación	12	10,71%
Vivienda	10	8,93%
Electrodomésticos	8	7,14 %
TOTAL	112	100 %



ARBITRAJE

ACTIVIDAD	2012	2013	Δ %
Solicitudes presentadas	1.517	1.871	+23,34 %
Solicitudes resueltas	1.516	1.571	+3,63 %
Por mediación y otras causas	710	685	-3,52 %
Por laudo arbitral	806	886	+9,93 %

Adhesiones al sistema arbitral de consumo	2012	2013
Empresas adheridas al SAC	1.110	1.118
Organizaciones empresariales	105	105
Asociaciones de consumidores	12	9

EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Evolución Consumópolis	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Alumnos participantes	640	490	495
Grupos que inician el concurso	128	98	99
Centros que inician el concurso	13	14	21
Centros en Mallorca	9	8	11
Centros en Menorca	1	2	2
Centros en Eivissa	2	3	7
Centros en Formentera	1	1	1

CONSUMÓPOLIS

EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Organización de los cursos "Condiciones generales de contratación: cláusulas y prácticas abusivas", "Seguridad de los productos y servicios" y Curso General de Inspección para el personal de la Administración.

Actualización de la información de la web de la Dirección General y el Portal del Consumidor: procedimientos administrativos, guías de consumo, noticias...

Organización de las exposiciones "Ver para creer" y "¿Sabes qué te quiero decir?".

RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN

Asociaciones de consumidores: utilización del Casal de Consumo como espacio común para sus actividades habituales.

Consejo de Consumo de las Islas Baleares: reuniones e informes sobre normas que afectan a los consumidores.

Colaboración con otros organismos públicos y coordinación administrativa.

Colaboración con ayuntamientos: programa "Consum a ca teva", jornada para concejales y técnicos municipales y actividades de participación ciudadana.

Colaboración con sectores privados: actividades derivadas del Convenio con ASINEM y reuniones con asociaciones empresariales y grandes empresas.

Nueva ley de consumo: finalizado el trabajo de redacción técnica.

RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN

ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Elaborado el proyecto RALCE para la Eurorregión Pirineos-Mediterráneo (resolución alternativa de litigios para consumidores de la Eurorregión).
- Organización y desarrollo de charlas informativas en ayuntamientos, asociaciones de vecinos, culturales y de la 3ª edad.

CICLO "TELEFONIA: PROBLEMAS Y SOLUCIONES"

CICLO 100 IDEAS PARA AHORRAR ENERGÍA

Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut

Direcció General de Salut Pública i Consum

Gracias por su atención