



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum
Direcció General de Consum

MEMÒRIA 2009



LA PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS

**Grau de
formació i
informació**

Individual

Col·lectiu

Població més vulnerable

- **Administració**
- **Associacions de Consumidors**
- **Organitzacions empresarials**



TASQUES PRINCIPALS DE LA DGC

1

**Control del
mercat**

2

**Informació,
formació i
educació**

3

**Resolució
de
conflictes**

4

Legislació

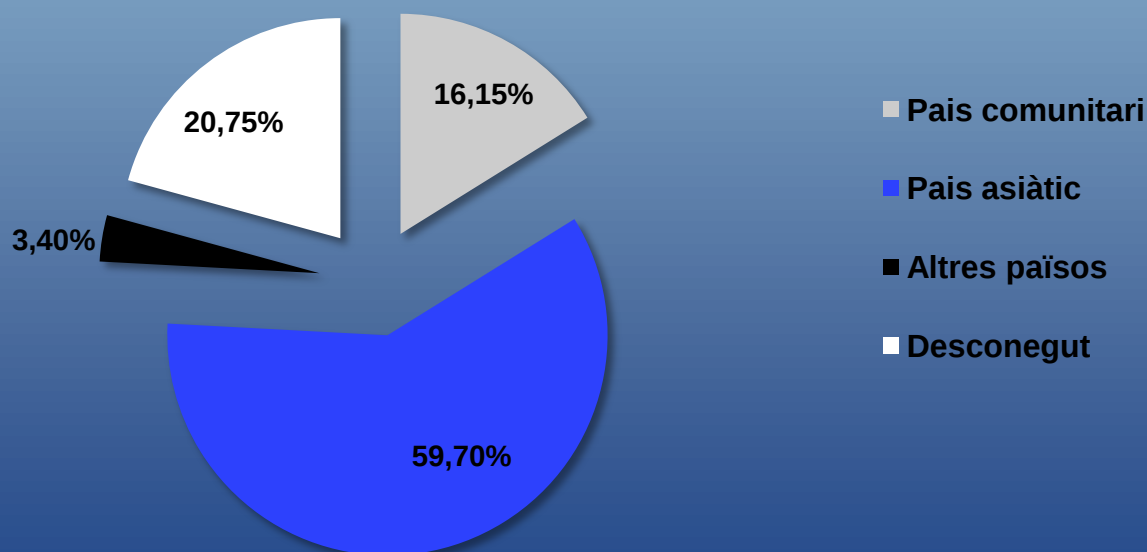
Millora de la Gestió



CONTROL DE MERCAT

	2007	2008	2009	% 2008-2009
Productes retirats	21.000	28.329	27.032	- 4,58%
Mesures cautelars	196	186	82	- 55,92%
Actes d'inspecció	2.253	1.731	2.130	18,74%

PRODUCTES RETIRATS





CONTROL DE MERCAT

**21
CAMPANYES
NACIONALS,
AUTONÒMIQUES I
EUROPEES**

**1616
CONTROLS
REALITZATS**

Campanya Sweep day	26
Lloc d'origen i lot	120
Fruita líquida envasada Smoothies	6
Aliments enriquits amb vitamines i minerals	40
Productes miracle	20
Videojocs	22
Joguines per menors de 36 mesos	40
Ulleres de sol	70
Intermediaris financers i agrupacions de crèdit	20
Instal·lacions esportives privades	20
Centres d'ensenyament no reglat	32
Pàgines web: companyies aèries	17
Autoserveis	50
Producte importat, producte segur	400
Control SOIVRE	80
Publicitat pàgines web	75
Preus aparadors tendes	113
Control mostrador de facturació	250
Transport marítim entre illes	6
Raigs UVA	9
Publicitat en diaris	200



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - consultes

60.020

(23.267 en 2008)



Oficines d'Atenció al Consumidor

9.865

- Mallorca: **6.410**
- Menorca: **1.488**
- Eivissa: **2.215**



Telèfon del Consumidor

900 166 000

8.514

(8.341 en 2008)



Consultes telemàtiques

41.641



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - Reclamacions

6.653

(5.096 en 2008)

Mallorca	5.402
Menorca	503
Eivissa	716
Formentera	32

Telefonia i Internet	22,88%
Suministre Electricitat	14,70%
Transport aeri passatgers	8,33%
Transport marítim	7,95%
Lloguer de vehicles	4,99%
Ensenyament	2,59%
Venda de vehicles	2,12%
Venda electrodomèstics	2,12%
Tallers de reparació vehicles	1,82%
Defectes de construcció	1,76%
Agència de viatges	1,58%



ARBITRATGE DE CONSUM

	2007	2008	2009	Δ %
Sol·licituds presentades	1.253	1.366	1.987	45,5%
Sol·licituds resoltes	709	860	1.723	100%
Per mediació	342	437	862	97,2%
Per laude arbitral	367	423	861	103%

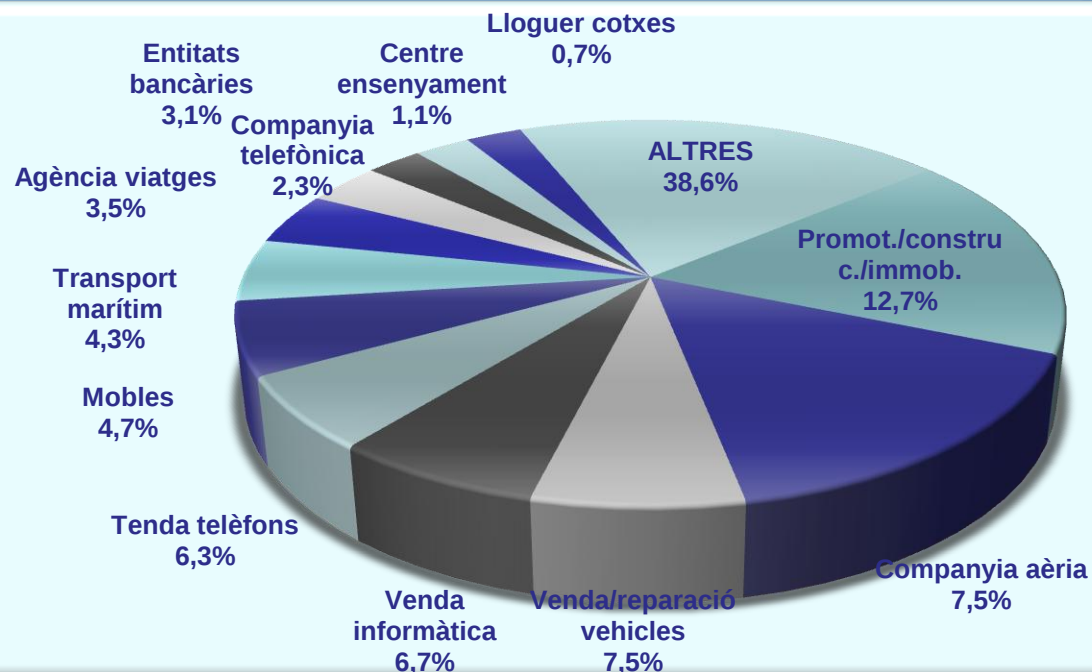
	2007	2008	2009
Empreses adherides	921	968	992
Organitzacions empresarials	73	89	93
Associacions de Consumidors	9	9	12



EXPEDIENTS SANCIONADORS

	2007	2008	2009	Δ %
Acords d'Inici	399	284	425	49,6%
Resolucions	259	461	251	-54,4%

Promot./construc./immob.	12,7%
Companyia aèria	7,5%
Venda/reparació vehicles	7,5%
Venda informàtica	6,7%
Tenda telèfons	6,3%
Mobles	4,7%
Transport marítim	4,3%
Agència de viatges	3,5%
Entitat bancària/finançament	3,1%
Companyia telefònica	2,3%
Centre ensenyament	1,1%
Lloguer de cotxes	0,7%
ALTRES	38,6%





EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ



Centres visitats	373
Instituts	65
Col·legis públics	210
Col·legis concertats	89
Col·legis Privats	9

Total equips inscrits	84
Total alumnes inscrits	420
Centres implicats	16
Centres de primària	7
Centres de secundària	9
Participació a Mallorca	10
Participació a Menorca	1
Participació a Eivissa	5



EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

Activitats formatives per tècnics	2
Publicitat, oferta, promocions i garanties	20 hores
Actualització normativa en matèria de consum	16 hores
Taules rodones	3
Instal·lació envelats informatius	6
Fòrum Internacional de Consum	1
Monòlegs de Consum “Qüestions de Consum”	10



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

1^{ers} GUARDONS A L'EXCEL·LÈNCIA EMPRESARIAL EN LA PROTECCIÓ AL CONSUMIDOR

GUARDÓ OR



**AFEDECO, Federació
d'Empresaris de Comerç
de les Balears**

GUARDÓ ARGENT



**PIMEM, Federació de la
Petita i Mitjana Empresa
de Mallorca**

GUARDÓ BRONZE



**ABERAN, Associació Balear
especialistes reparadors
automoció i nàutica**
**Associació Comerciants
Electrodomèstics**
**Associació Intersectorial de
petits i mitjans empresaris de
Formentera**



ACTIVITAT NORMATIVA

Decret 46/2009, de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum. BOIB 103, de 18 de juliol.

Tramitació del Decret regulador dels drets de informació dels usuaris de serveis de centres d'ensenyança que imparteixen ensenyaments que no condueixen a l'obtenció d'un títol amb validesa acadèmica oficial.



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria
de Salut i Consum
Direcció General de Consum

MEMÒRIA 2009

**Gràcies per la seva atenció
Gracias por su atención**



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum
Direcció General de Consum