

## I ENS AVALUAM MITJANÇANT

- El percentatge d'acompliment de les campanyes de productes que defineix l'AECOSAN.
- El percentatge d'acompliment de les campanyes autonòmiques.
- El percentatge d'alertes revisades del total d'alertes de caràcter nacional rebudes.
- El percentatge de les consultes contestades del total de les consultes presentades.
- El percentatge de les consultes ateses en un termini inferior a quinze dies.
- El percentatge de les reclamacions i les denúncies que es resolen en un termini inferior a sis mesos.
- El percentatge de processos d'arbitratge resolts per mediació en un termini màxim de tres mesos.
- El percentatge de processos d'arbitratge resolts per àrbitres en un termini màxim de sis mesos.
- El nombre anual de visites al Portal del Consumidor.
- El nombre de revisions del Portal a l'any.
- El nombre de xerrades formatives, jornades i cursos de formació en matèria de consum organitzats.
- El nombre d'assistents a les accions formatives.

**+ SEGUR**  
**+ SALUDABLE**  
**+ SOLIDARI**  
**+ SOSTENIBLE**  

---

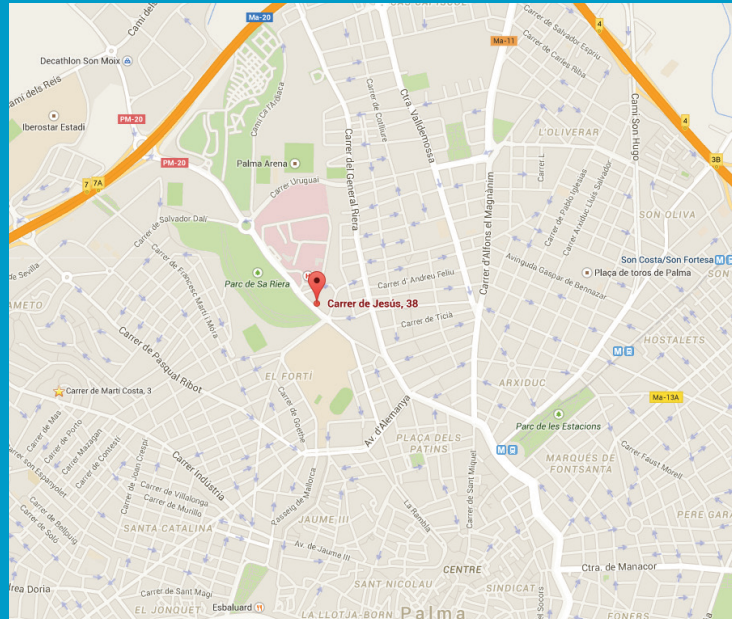
**= CONSUM RESPONSABLE**

## DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM

C/ de Jesús, 38 A · 07010 Palma  
Tel. 971 78 49 96 / 971 17 73 83

Web: <[www.consum.caib.es](http://www.consum.caib.es)>

Adreça electrònica: [consultes@dgconsum.caib.es](mailto:consultes@dgconsum.caib.es)



Tots els telèfons de l'àrea de consum es poden consultar en el telèfon d'informació administrativa 012. El servei d'atenció telefònica 012 no proporciona cap ingrés econòmic al Govern de les Illes Balears. La ciutadania únicament ha d'abonar el preu establert per l'operador telefònic.

Aquesta carta de serveis es troba a la pàgina web de la Direcció General de Participació i Transparència del Govern de les Illes Balears <<http://cartesciutadanes.caib.es>> i a la pàgina web <[www.consum.caib.es](http://www.consum.caib.es)>.

### On es poden presentar queixes i suggeriments?

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i, especialment, sobre els compromisos que recull aquesta carta, ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: a través de la pàgina web <<http://queixesisuggeriments.caib.es>>
- Telefònica: al número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.

# Carta de Serveis

## DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM



**Govern**  
**de les Illes Balears**  
Conselleria de Salut  
Direcció General de Consum

## QUI SOM?

La Direcció General de Consum és un organisme públic que depèn de la Conselleria de Salut. La seva responsabilitat és la defensa de les persones consumidores, especialment en allò que fa referència a la protecció de la salut i la seguretat, a la protecció dels interessos econòmics i socials legítims, a la protecció jurídica, a la reparació dels danys i perjudicis, així com a la garantia del dret a la informació sobre productes i serveis. Alhora, impulsa entre la ciutadania el consum responsable, conscient i crític.

## ENS COMPROMETEM A:

- Complir al 100 % les campanyes de productes que defineixi l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.
- Complir al 100 % les campanyes autonòmiques de productes.
- Revisar com a mínim el 80 % de les alertes rebudes de caràcter nacional.
- Atendre totes les consultes que presenti la ciutadania en un termini màxim de quinze dies.
- Resoldre en un termini de tres mesos el 50 % de les reclamacions i les denúncies de consum i, en un termini de sis mesos, el 80 %.
- Resoldre els casos per mediació de la Junta en un termini màxim de tres mesos i, en un termini no superior a sis mesos, els casos que no es resolguin per mediació, i sigui necessari designar àrbitres perquè els resolguin mitjançant laudès.
- Garantir que el Portal es revisa i, si escau, s'actualitza com a mínim un cop al mes, i augmentar en un 5 % el nombre de visites anuals al Portal.
- Organitzar com a mínim dues accions formatives anuals en matèria de consum per a un mínim de 70 assistents.



## ■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

### Control de mercat i xarxa d'alerta

- Du a terme inspeccions de productes i serveis posats a disposició de les persones consumidores finals, tant als establiments comercials tradicionals de tot el territori de les Illes Balears com als que operen a través d'Internet.
- Detecta les possibles infraccions administratives en matèria de defensa dels interessos dels consumidors i de les consumidores i intenta que es corregeixin, sense perjudici de les actuacions administratives sancionadores.
- S'ocupa de l'eficàcia de la Xarxa d'alerta de productes no alimentaris o industrials perillosos per a la salut o la seguretat. Per això, periòdicament es retiren mostres de productes per analitzar-los posteriorment.

### Servei d'Atenció al Consumidor

El Servei d'Atenció al Consumidor atén les consultes que qualsevol ciutadà o ciutadana pot plantejar per informar-se sobre els seus drets com a persona consumidora o sobre la tramitació d'una reclamació o una denúncia de consum. Per tant, és un canal per informar i orientar la ciutadania i oferir-li una resposta personalitzada al problema plantejat.

Una vegada presentada una reclamació o una denúncia en matèria de consum es tramita d'acord amb el que disposa el Decret 46/2009, de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum. L'Administració de consum du a terme les actuacions que considera pertinents per aclarir els fets denunciats i per solucionar la controvèrsia que planteja la persona consumidora.

És important assenyalar que l'Administració no té facultat per obligar l'empresa reclamada a atendre les pretensions de la persona que reclama, la qual cosa correspon a la jurisdicció civil. No obstant això, si l'Administració observa algun fet que pot ser constitutiu d'infracció administrativa en matèria de consum, pot iniciar, d'ofici, un procediment sancionador.

### Junta Arbitral de Consum

- Tramita els procediments arbitral de consum una vegada que la persona consumidora i l'empresa sotmeten una controvèrsia a l'arbitratge de consum.
- Les controvèrsies es resolen per mediació de la Junta si les parts arriben a un acord abans que es designin els o les àrbitres, o mitjançant laudes que dicten els o les àrbitres de consum, que són de compliment obligat.

### Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals fomenta la informació de les persones consumidores i usuàries. Un canal de difusió d'aquesta informació és el Portal del Consumidor on es publiquen notícies d'actualitat, guies de consum i explicació detallada de les competències i els serveis de l'àrea de consum de la Direcció General de Consum.

Per tal de millorar la formació en matèria de consum, aquest Servei també organitza xerrades formatives, jornades i cursos.

Pel que fa al foment de l'educació de consum, organitza i promou a les Illes Balears el concurs nacional sobre consum responsable Consumópolis.

Finalment, el Servei coordina les tasques pròpies dels programes de participació i associacionisme de consum i l'activitat del Casal de Consum.

## ■ ON S'HAN DE FER LES CONSULTES, DENÚNCIES I RECLAMACIONS?

### Personalment:

Direcció General de Consum (Mallorca)  
C/ de Jesús, 38 A · 07010 Palma  
Tel. 971 78 49 96 / 971 17 73 83

Menorca: Centre Insular de Menorca  
Av. de Josep M. Quadrado, 17 · 07703 Maó  
Tel. 971 36 04 26 / 971 36 87 03

Eivissa i Formentera: Centre Insular d'Eivissa i Formentera  
Via Romana, 81 · 07800 Eivissa  
Tel. 971 30 67 00 / 971 30 67 64

Oficines municipals dels ajuntaments adherits al programa "Consum a ca teva" a Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera (llista disponible en el web de Consum).

Casal de Consum  
C/ d'Indalecio Prieto, 14 · 07008 Palma  
Tel. 971 25 79 91

### Telemàticament:

<[www.consum.caib.es](http://www.consum.caib.es)>

### Per telèfon:

Telèfon d'atenció al consumidor 900 166 000

### Correu postal:

Direcció General de Consum  
C/ de Jesús, 38 A · 07010 Palma

### Correu electrònic:

[consultes@dgconsum.caib.es](mailto:consultes@dgconsum.caib.es)

