



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



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

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

- 2 Servei d'Atenció al Consumidor**

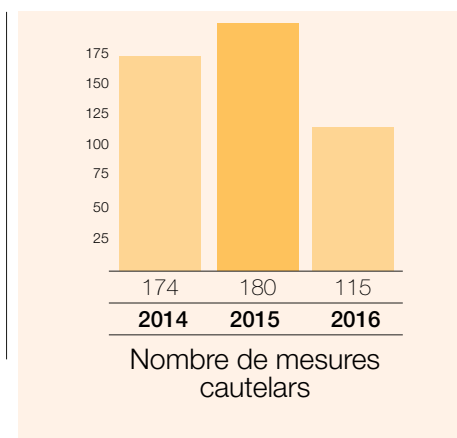
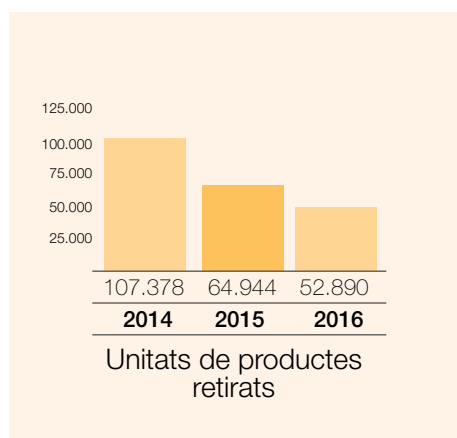
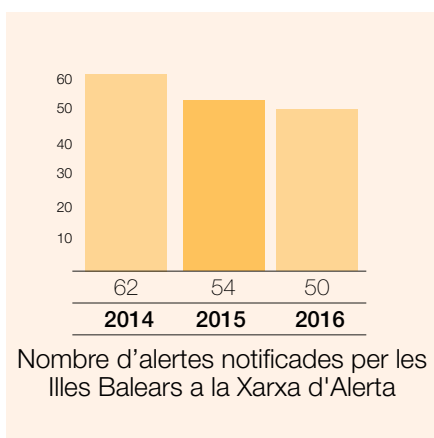
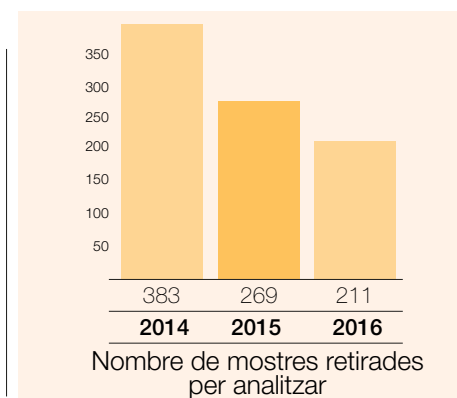
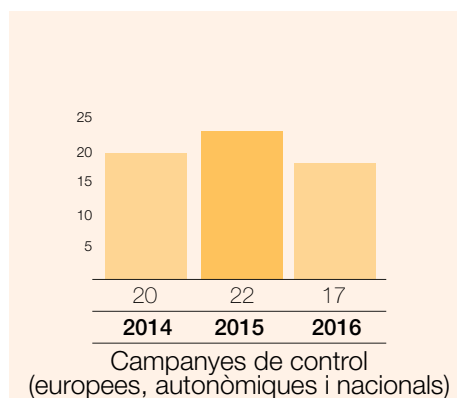
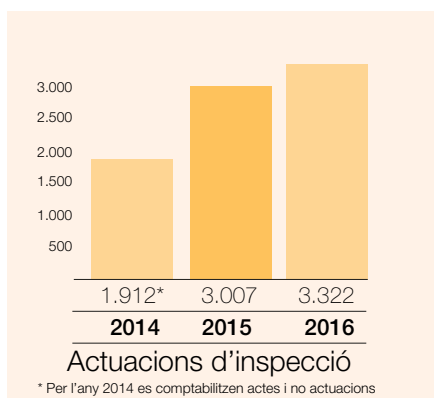
- 3 Servei de la Junta Arbitral
de Consum**

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



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.
-

Campanyes de control de mercat

B. Campanyes d'àmbit nacional de control de mercat, a partir d'un protocol aprovat per les comunitats autònomes participants per verificar el compliment de la normativa vigent i, si s'escau, amb un calendari per a la presa de mostres.

- **D'inspecció de contractes de crèdit al consum.**
 - **Begudes energètiques.**
 - **Llet i productes lactis.**
 - **Calçat: etiquetatge, composició i control analític de crom.**
 - **Control de l'etiquetatge d'equips de protecció individual.**
 - **Roba esportiva de baix preu.**
 - **Olis i farines.**
-

C. Campanyes autonòmiques de control del mercat

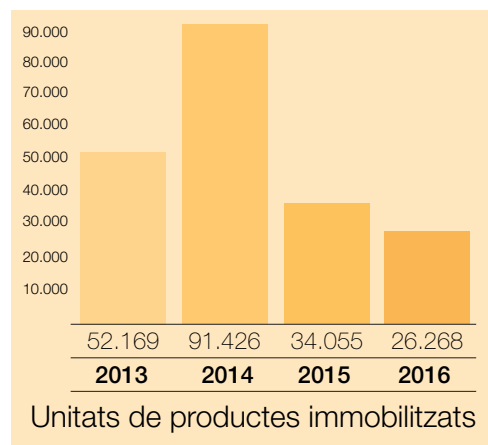
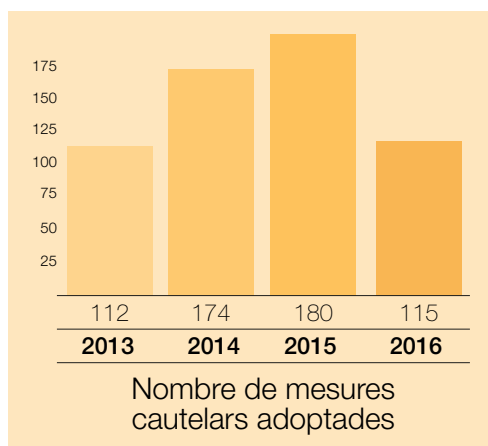
S'han fet 9 campanyes

- Campanya de control d'adquisició de productes per Internet Mystery Shopper.
- Campanya per al control de condicions de contractació i informació a l'usuari a l'oficina i pàgines web d'establiments de lloguer de vehicles.
- Campanya de control de supermercats de platja.
- Campanya de control de botigues de records (*souvenirs*).
- Halloween i Carnaval.
- Campanya de Nadal.
- Campanya de control tinença de fulls de reclamacions.
- Control de publicitat de preus.
- Control SOIVRE.



CONSUM

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



Mesures cautelars

Desglossament del total de productes immobilitzats

6.848

Juguetes

177

Tèxtils

142

Punters
làser

792

Òxid
nitrós

2.457

Disfresses
i articles de
carnaval.

1.241

Material
elèctric

2.151

Etiquetatge
productes
alimentaris

11.691

Etiquetatge
productes
industrials

769

Altres



Nombre d'alertes notificades per les Illes Balears (2016)

35

Juguetes

3

Bricolatge
i eines

2

Material
elèctric

2

Equips de
protecció industrial

2

Articles de
decoració

3

Petits
electrodomèstics

1

Tèxtil

1

Bijuteria

1

Cadires

50

Total

TOTAL DEL CONJUNT D'ALERTES NOTIFICADES A TOT L'ESTAT ESPANYOL: **623**

CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor. Atenció de consultes. Mediació i tramitació de reclamacions i denúncies. Tramitació de sol·licituds d'arbitratge

Atenció de consultes, informació particularitzada als consumidors

- La Direcció General de Consum ha atès 17.243 consumidors i usuaris de les nostres illes que demanaven informació individualitzada sobre qüestions de consum que els afecten, enfront dels 14.887 de l'any 2015.

Les oficines d'atenció al consumidor han atès un total de 9.240 consultes (6.068 a Mallorca, 1.259 a Menorca, i 1.913 a Eivissa). I el telèfon del consumidor (900 166 000) ha atès 8.003 consultes.

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

Forma de presentació de les consultes de 2016

5.507	10.390	1.346	17.243
Personalment	Telefònicament	Telemàticament	Total
	- Telèfon d'atenció al consumidor: 8.003 - Telèfons de les oficines d'atenció al consumidor de la DGC: 2.387		



CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor. Atenció de consultes. Mediació i tramitació de reclamacions i denúncies. Tramitació de sol·licituds d'arbitratge

- De les consultes personals, l'any 2016 les oficines d'atenció al consumidor han duit a terme 305 mediacions amb l'empresa, una vegada atesa la consulta, per tal d'intentar solucionar el problema del consumidor sense haver de presentar una reclamació —l'any 2015 varen ser 141.

L'any 2016 mitjançant el sistema de cita prèvia s'han donat un total de 2.531 cites.

305

mediacions amb
l'empresa

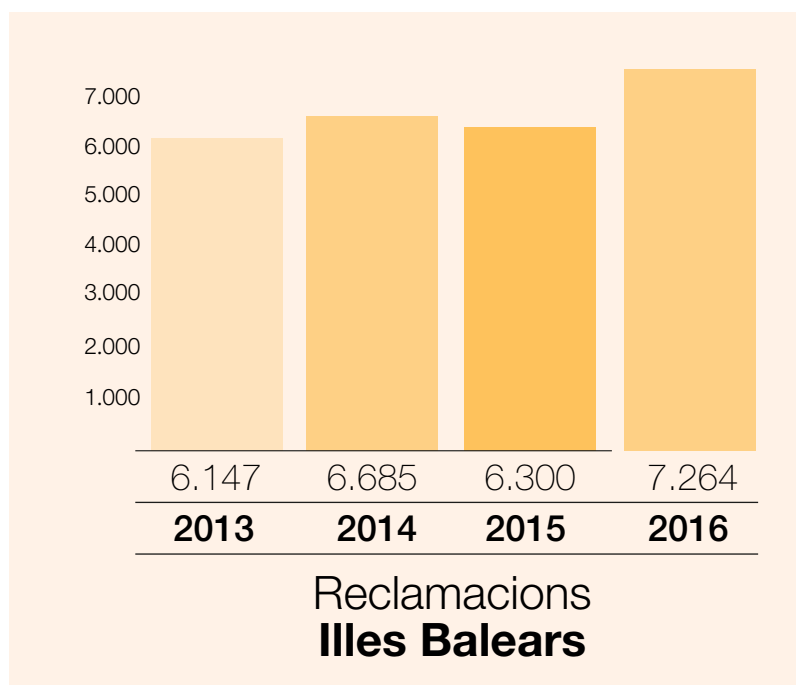
2.531

cites donades amb el
servei de cita
prèvia

CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor. Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

- L'any 2016 els consumidors han presentat **7.264** reclamacions i denúncies davant la Direcció General de Consum. A continuació, es detallen el nombre de reclamacions per illes i els sectors més conflictius:



Nombre de reclamacions per illes

Mallorca:
5.957



Menorca:
625



Eivissa i
Formentera
682





CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor.

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

- L'any 2016 els consumidors han presentat 7.264 reclamacions i denúncies davant la Direcció General de Consum. A continuació, es detallen el nombre de reclamacions per illes i els sectors més conflictius:

Telefonia, Internet i TDT	1.521
Transport aeri	1.242
Venda i reparació d'electrodomèstics	427
Bancs i intermediació financera	276
Lloguer de vehicles	265
Viatges	252
Espectacles musicals	240
Venda de vehicles	228
Assegurances	218
Serveis postals i transport de mercaderies	193
Venda d'alimentació	164
Subministrament elèctric	133
Tallers de reparació de vehicles	126
Mobiliari (venda de mobles i mobiliari de cuina)	120
Transport marítim	112
Venda de roba i calçat	104
Altres	1.643
Total	7.264



Servei d'Atenció al Consumidor.

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

Cancel·lació del concert de **Romeo Santos** el dia 30 de juliol de 2016

- El 16 abril de 2016 estava previst un concert del cantant Romeo Santos en el recinte Palma Arena de Palma de Mallorca. En data 14 de juliol l'organitzadora va cancel·lar definitivament el concert.

S'han donat d'alta **238 reclamacions** de consumidors que sol·liciten la devolució de l'import de les entrades (225 reclamacions amb entrada l'any 2016 i 13 l'any 2017).

Actualment està **en tràmit una proposta d'expedient sancionador contra l'empresa**. Així mateix, s'ha enviat una còpia de les denúncies a la Fiscalia, perquè valori la possible infracció penal.

Incidències **Vueling**

- Durant l'any 2016 es varen rebre reclamacions per retards i cancel·lacions de la companyia aèria Vueling durant un període determinat. S'han donat d'alta **460 reclamacions** per aquests motius.

Servei d'Atenció al Consumidor.

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

Frau vehicles **Volkswagen**

- Amb motiu del frau dels motors dels vehicles Volkswagen s'han presentat un total de 62 reclamacions amb la distribució següent per anys:

2015	2016	2017	TOTAL
28	33	1	62

La Direcció General de Consum ha iniciat un expedient sancionador que s'ha suspès perquè hi ha un procediment penal obert davant l'Audiència Nacional.

Creuer **Pullmantur**

- Amb motiu de les actuacions de millora i manteniment d'un creuer de l'empresa Pullmatur el mes de novembre de 2016, s'han rebut un total de 90 reclamacions corresponents a 272 passatgers afectats, amb la distribució següent per anys:

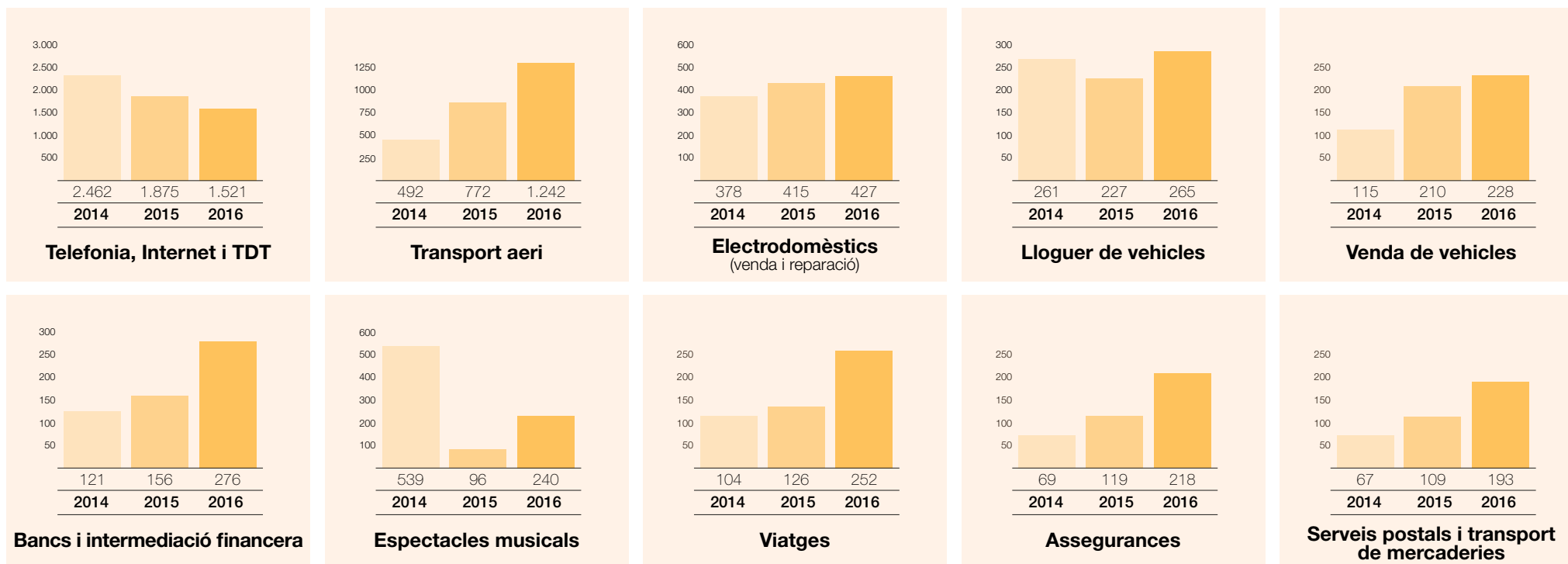
2016	2017	TOTAL
81	9	90

La Direcció General de Consum du a terme actuacions de mediació amb l'empresa a fi que es pugui arribar a un acord amb els afectats.



CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor. Taula comparativa dels sectors més conflictius durant els anys 2014, 2015 i 2016

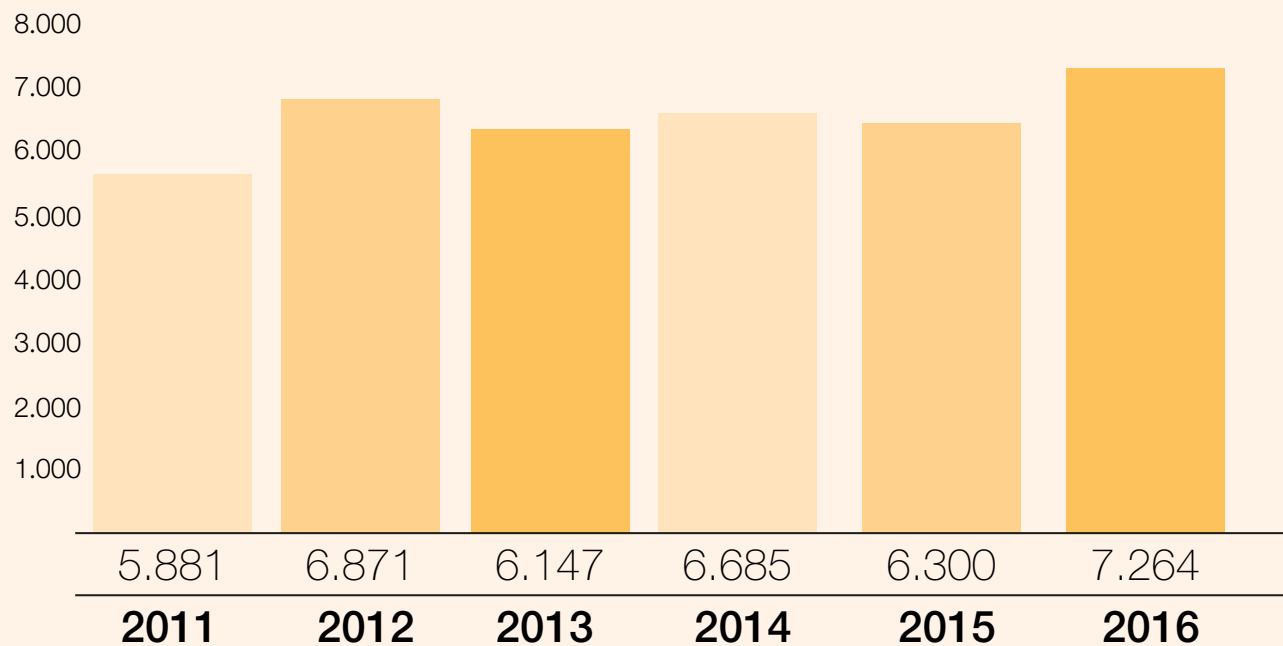


Així mateix, cal fer constar que s'han tramitat 398 reclamacions telemàtiques -244 l'any 2015- que han presentat els consumidors a través de la pàgina web de la Direcció General de Consum.



CONSUM

Servei d'Atenció al Consumidor. Dades comparatives amb els anys anteriors



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

- Del total de les reclamacions presentades el 2016 (7.264), 5.984 estan tancades. Seguidament, es mostra una estadística sobre la forma d'acabament de les reclamacions de l'any 2016:

	2014	2015	2016
Acord entre les parts	19,68%	28,70%	32,74%
Inhibició a altres organismes per motiu de competència	18,92%	23,60%	21,88%
Trasllat a la Junta Arbitral de Consum	25,38%	22,12%	17,20%
Sense acord entre les parts	8,74%	9,97%	9,63%
Es proposa expedient sancionador	14,88%	6,53%	8,46%
Desistiment	1,94%	3,78%	3,99%
Trasllat al Servei d'Inspecció per motiu de competència ¹	0,04%	1,10%	1,05%
Inadmissió perquè no hi ha relació de consum	0,32%	1,19%	0,80%
Altres causes	10,10%	3,01%	4,25%

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.



● **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 això que els consumidors i les empreses tenen al seu abast una eina gratuïta i eficaç per resoldre les controvèrsies que sorgeixen en les relacions de consum.

Any 2016

1.075

sol·licituds
d'arbitratge

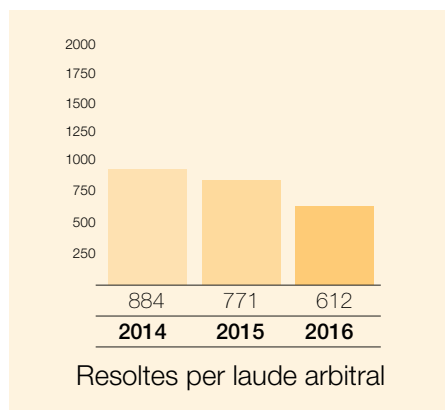
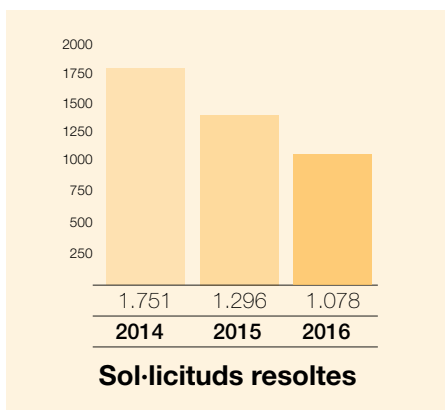
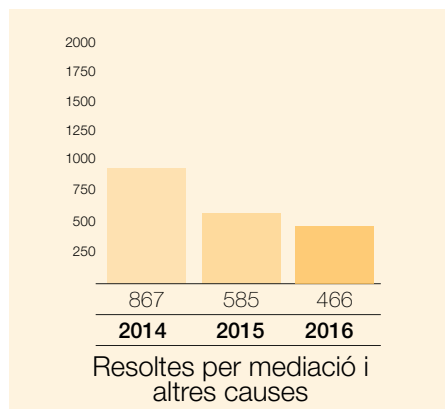
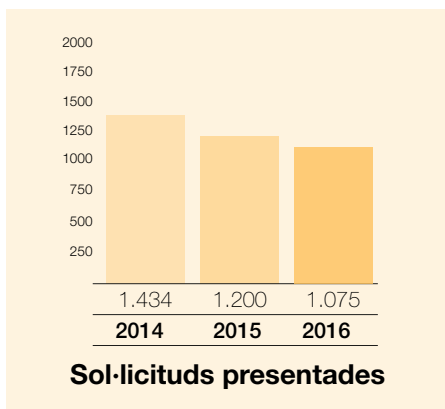
**Sol·licitud d'arbitratge
per sectors**

Telèfon mòbil	747
Correus	67
Mobles	54
Automòbil (reparació)	24
Altres serveis	21
Electrodomèstics (venda)	12
Electricitat (contractació i subministrament)	12
Electrodomèstics (s. assist. tècnica)	11
Transport per carretera	7
Tintoreria	7

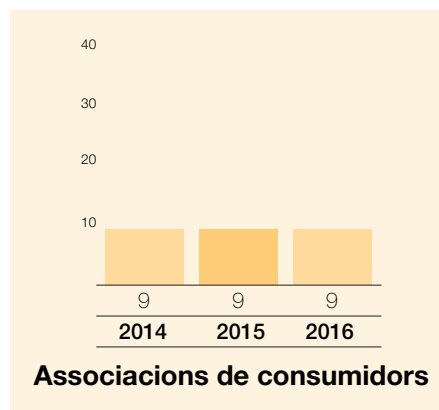
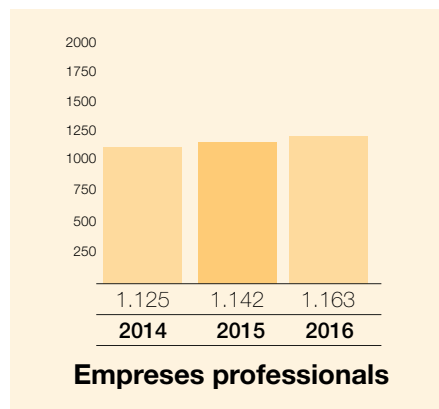
Servei d'Arbitratge de Consum

Taula comparativa dels sectors més reclamats

Activitat



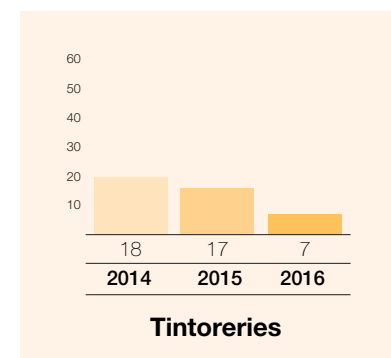
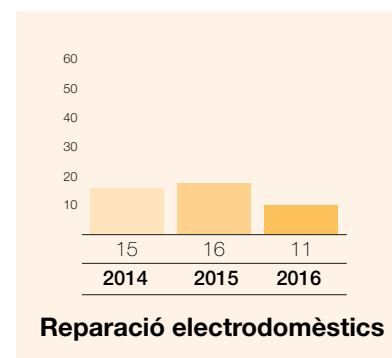
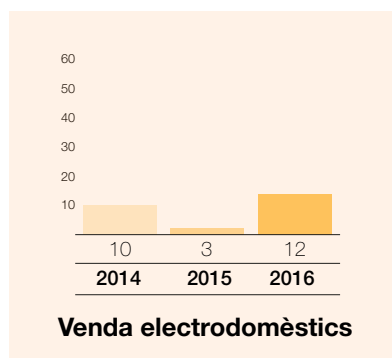
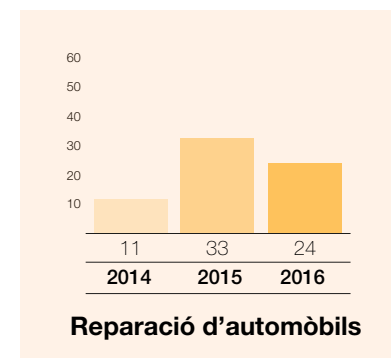
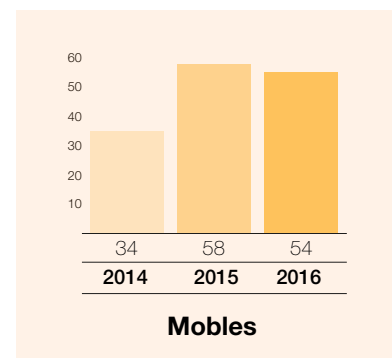
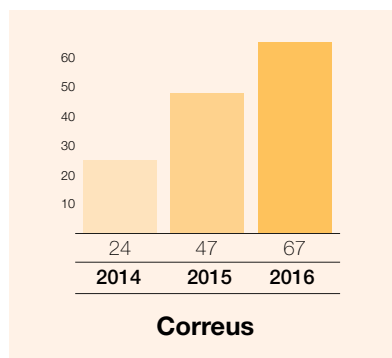
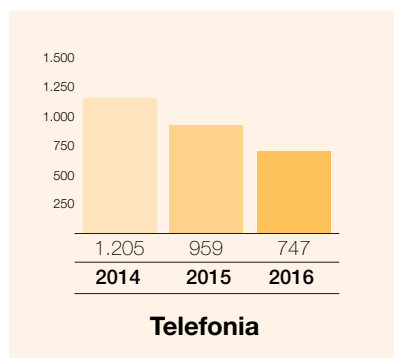
Adhesions al sistema arbitral de consum





CONSUM

Servei d'Arbitratge de Consum





Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

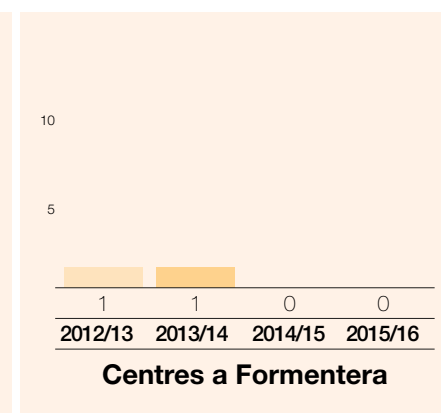
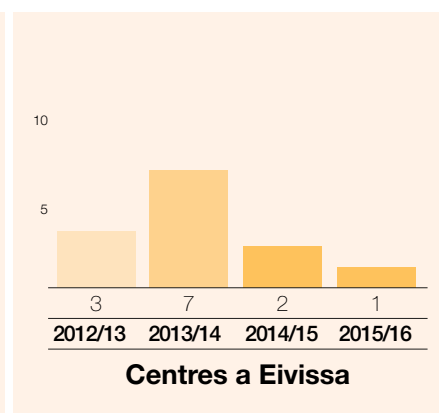
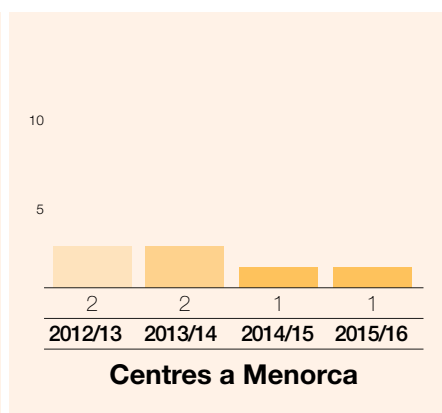
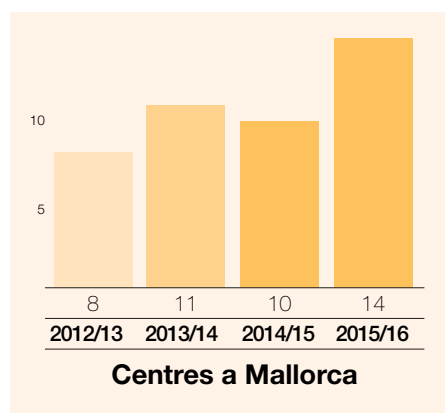
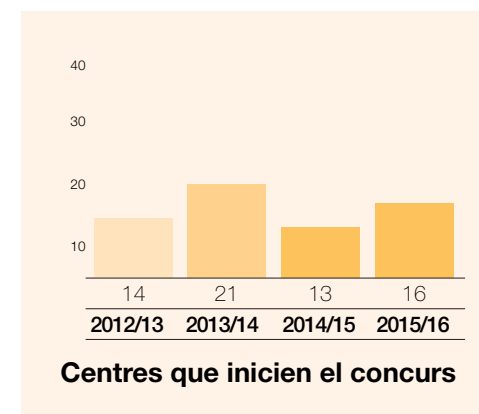
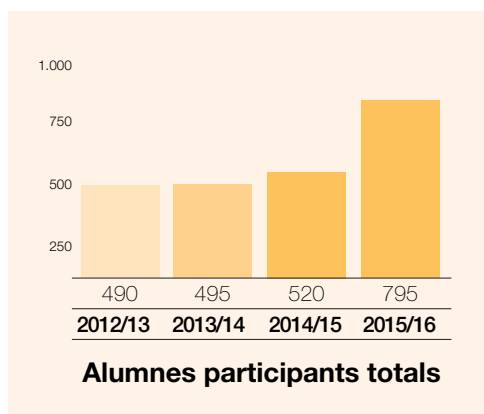
- **Formació i desenvolupament de la participació, augment de l'àmbit de col·laboració per traçar actuacions conjuntes que millorin la protecció dels consumidors i usuaris**

A. Formació permanent del personal de la Direcció General

B. Formació i educació del consumidor:

- Concurs escolar Consumópolis

Evolució del concurs des de 2012-2013



Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

Altres activitats formatives i educatives



Dia de les Illes Balears



Setmana del Consumidor

15 de març
dia mundial
dels drets
dels consumidors

Consum
al teu costat

dijous 14 de març
Eivissa
Lloc: Ajuntament d'Eivissa
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Drets del consumidor

dijous 14 de març
Palma
Lloc: Ajuntament de Palma
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Drets del consumidor

dijous 14 de març
Alaior
Lloc: Centre d'Activitats de la Creu
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Drets del consumidor

dimecres 16 de març
Calvià
Lloc: Ajuntament d'Alcalá de las Torres
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Drets del consumidor

dimecres 16 de març
Marratxí
Lloc: Centre de Formació Intergrupals
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Drets del consumidor

dijous 17 de març
Íncia
Lloc: Ajuntament d'Íncia
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Drets del consumidor

dijous 17 de març
Clotardella
Lloc: Ajuntament de Clotardella
Hores: 10.00 a 14.00 h
Emissió: Consum al teu costat
Taller Mira Molt!
Drets del consumidor

San Cleyán

Ajuntament d'Eivissa
Ajuntament de Palma
Ajuntament de Marratxí
Ajuntament d'Íncia
Ajuntament de Clotardella

C. Relacions amb entitats privades i de participació ciutadana

Actuacions conjuntes amb entitats privades i de participació ciutadana.

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 ha duit a terme diverses reunions amb distints col·lectius per 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. Desenvolupament del 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 21 de gener de 2016, en què es presentaren les línies estratègiques de la Conselleria de Salut i les línies d'actuació de la Direcció General de Consum.

La segona sessió va tenir lloc el 29 de setembre de 2016. Entre d'altres, es va presentar el balanç d'un any de govern, les actuacions de la Direcció General de Consum –assumptes rellevants– i els reptes per a l'any 2017.



F Accions de sensibilització i difusió en matèria de consum

Al llarg de 2016 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 al consumidor: Rebaixes gener 2016; Carnaval 2016; Tornada a l'escola setembre 2016; Halloween 2016; Black Friday 2016; Nadal 2016.

G Col·laboració i coordinació amb administracions públiques

Conveni "Consum a ca teva"

S'ha continuat amb la línia iniciada l'any anterior en relació amb el programa "Consum a ca teva", pel qual es va subscriure un conveni de col·laboració entre la Conselleria de Salut i pràcticament tots els ajuntaments de les Illes Balears, pel qual 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, que s'encarrega de la tramitació. S'ha seguit amb la tanda de reunions per part de la Direcció General amb els ajuntaments adherits a aquest programa.

Col·laboració i coordinació amb l'Ajuntament de Palma i la seva Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

S'han dut a terme diverses reunions de treball amb l'Ajuntament de Palma per coordinar el funcionament de l'OMIC i les oficines centrals de la Direcció General de Consum, per unificar criteris i racionalitzar objectius i procediments. També, per establir compromisos per treballar de manera conjunta en matèria de drets dels consumidors i augmentar l'efectivitat a l'hora de tramitar reclamacions dels consumidors.

Es va commemorar conjuntament amb l'Ajuntament el Dia del Consumidor 2016.

Col·laboració i coordinació amb altres òrgans administratius

Durant l'any 2016 hi ha hagut relació constant amb altres òrgans administratius relacionats amb l'Administració de consum: direccions generals competents en matèria d'indústria, energia, ports, aeroports, comerç, turisme, transports, educació, així com amb la Junta Arbitral de Transports, el Centre Balears Europa, etc.

També s'ha participat en meses sectorials d'altres conselleries (Comissió de Preus de l'Aigua i els Transports Urbans, Consell Balear de Transports, Comitè Assessor en matèria de Cogestió Aeroportuària, Comissió Interinsular Assessora de Comerç, etc.) i en grups de treball de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició (AECOSAN) -educació, formació i informació, control de mercat i normativa-, habituals de la Direcció General.

Assistència a reunions de la Comissió de Cooperació de Consum, òrgan que agrupa els directors generals de l'àrea de consum de les diferents comunitats autònomes de l'Estat.



H. Relacions amb associacions empresarials i grans empreses

Durant l'any 2016 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.



Activitat sancionadora en matèria de consum l'any 2016

Fase:	Acords d'iniciació	Resolucions
Nombre d'expedients	219	242

Per reclamació dels consumidors:	Acords d'iniciació	Resolucions
Nombre d'expedients	165	183

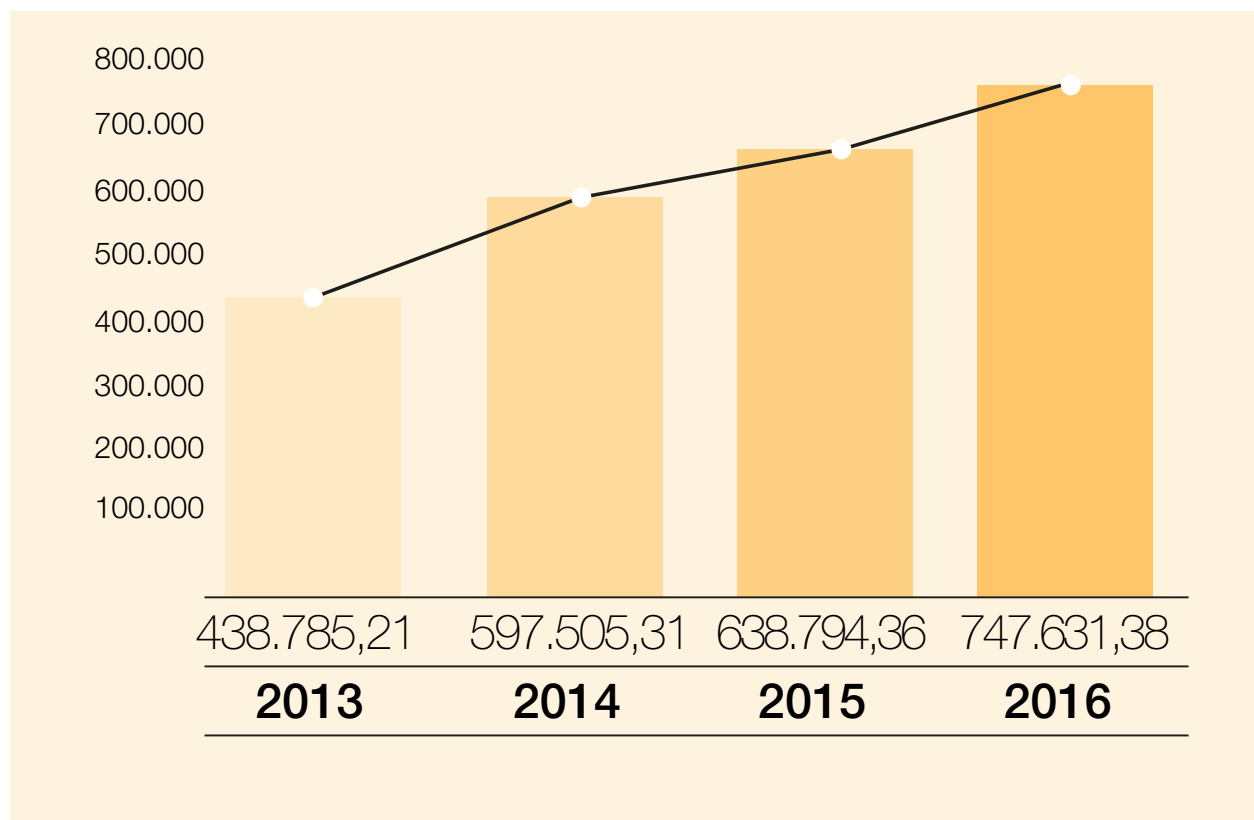
Per inspecció:	Acords d'iniciació	Resolucions
Nombre d'expedients	54	59



CONSUM

Serveis comuns

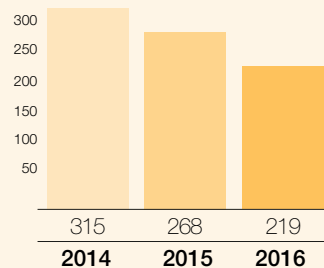
Activitat sancionadora. Import de les sancions



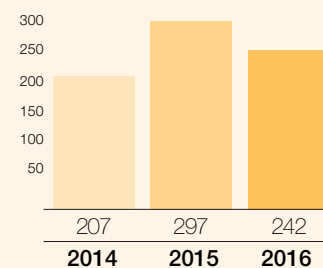


Serveis comuns

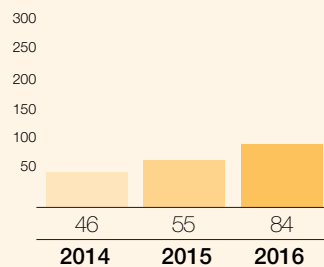
Activitat sancionadora



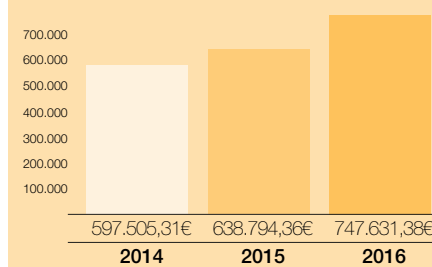
Acords d'iniciació



Resolucions



Recurs d'alçada



Imports

219
expedients iniciats

68.350,03€
en concepte de pagament reduït anticipat de les sancions establertes provisionalment



CONSUM

Serveis comuns

Per reclamació dels consumidors:	Acord d'iniciació	Resolucions	Quantia total sancions	Recursos d'alçada
Nombre d'expedients	165	183	469.865,60 €	76
Per inspecció:	Acord d'iniciació	Resolucions	Quantia total sancions	Recursos d'alçada
Nombre d'expedients	54	59	209.415,80 €	11



Sectors més sancionats

1.

**Telecomuni-
cacions**

2.

**Transport
aeri**

3.

**Cotxes
de lloguer**

4.

**Botigues
multipreu**

5.

**Subministra-
ment d'aigua**



Els sectors més sancionats

25.500€

Telefonia mòbil

23.700€

**Lloguer
de vehicles**

23.700€

**Tendes
multipreu**

Activitat 1. Millores en el programa informàtic: implantació i desenvolupament

Activitat 2. Actualització i millora de la pàgina web. Reclamacions, denúncies i consultes telemàtiques

● **Actualització i millora de la pàgina web**

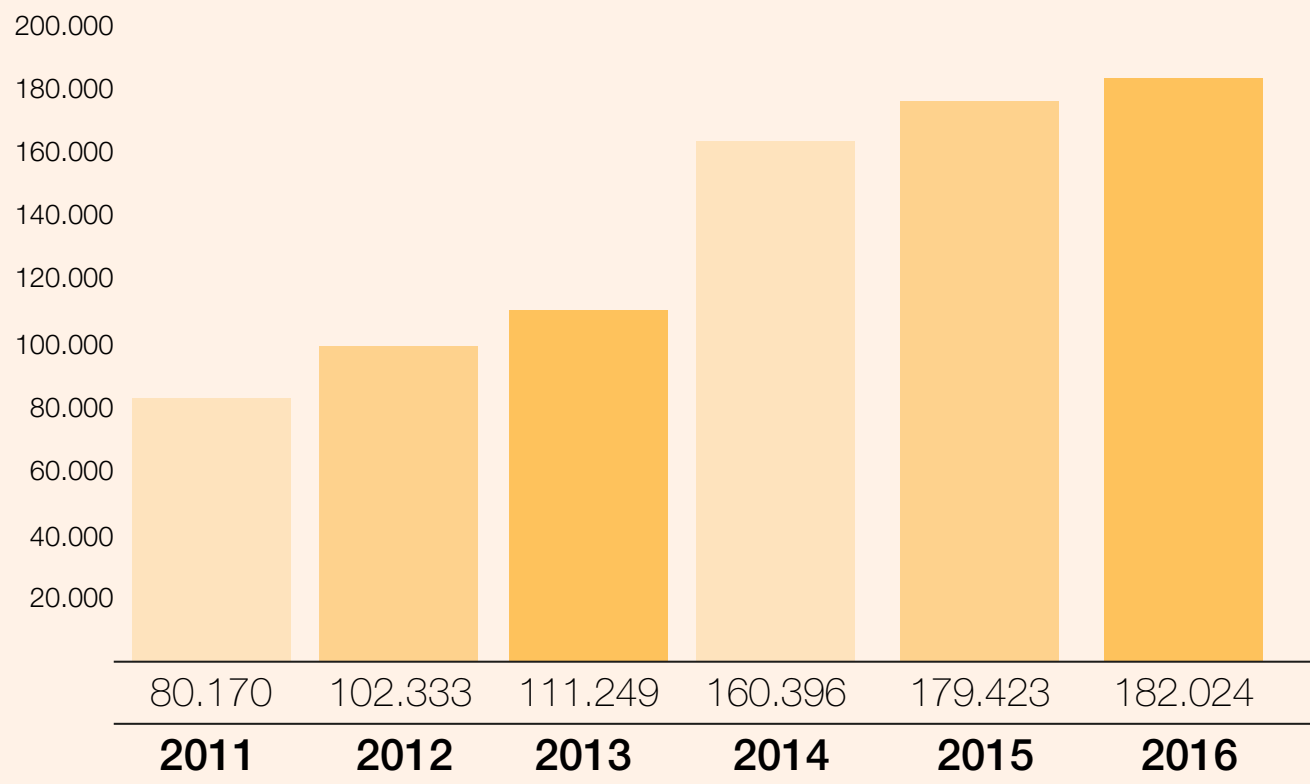
Durant l'any 2016 s'ha actualitzat la informació del web de la Direcció General de Consum i el Portal del Consumidor amb procediments administratius, guies de consum, notícies sobre consum, etc.

Durant l'any 2016, s'han registrat 182.024 accessos al Portal del Consumidor, enfront dels 179.423 de l'any 2015, 160.396 de l'any 2014, 111.249 accessos de l'any 2013, 102.333 de l'any 2012 i 80.170 de l'any 2011.



CONSUM

Serveis comuns. Portal del Consumidor Estadístiques de visites



CONSUM

Serveis comuns. Noves tecnologies i impuls i desplegament de la normativa de protecció i defensa del consumidor

● Reclamacions, denúncies i consultes telemàtiques

Durant l'any 2016 la Direcció General de Consum ha atès 1.346 consultes per via telemàtica mitjançant la bústia de consultes de la qual s'informa en el Portal del Consumidor. Els consumidors han presentat 398 reclamacions de forma telemàtica des de la pàgina web de la Direcció General.

● Millores en l'Administració electrònica

Durant l'any 2016 s'han augmentat les notificacions telemàtiques amb les persones reclamants dels expedients. Hi ha 2.240 expedients en què la comunicació amb els ciutadans s'ha fet de forma telemàtica, enfront dels 1.305 expedients de l'any 2015. 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 1.580 expedients -1.173 l'any 2015- la notificació amb l'empresa s'ha fet per aquesta via. Així mateix, és important destacar que durant l'any 2016 els ciutadans han pogut sol·licitar cita prèvia de manera telemàtica en el Portal del Consumidor.

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

El programa, anomenat SICONSUM (sistema d'informació de consum) requereix manteniment i millora amb un seguiment continu del projecte. Durant l'any 2016 s'ha continuat amb el seu desenvolupament per al bon funcionament de la Direcció General i el bon servei al ciutadà.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM

Gràcies per la vostra atenció