



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM

MEMÒRIA 2020

Direcció General de Consum

- 1. Portal Consum**
- 2. Servei d'Atenció al Consumidor**
- 3. Servei d'Arbitratge de Consum. Junta Arbitral de Consum**
- 4. Servei d'Inspecció de Consum. Sancions imposades per la DG Consum**
- 5. Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals**
- 6. Personal de la Direcció General de Consum, any 2020**

1. Portal Consum: accessos a la pàgina web de la Direcció General de Consum

L'any 2020 la Direcció General de Consum va renovar el Portal del Consumidor amb l'objectiu de facilitar l'accés als diferents serveis que ofereix a la ciutadania. A més, s'ha actualitzat la informació dels procediments administratius, de les guies de consum, les notícies sobre consum, i s'ha simplificat el web per fer ho mes accessible.

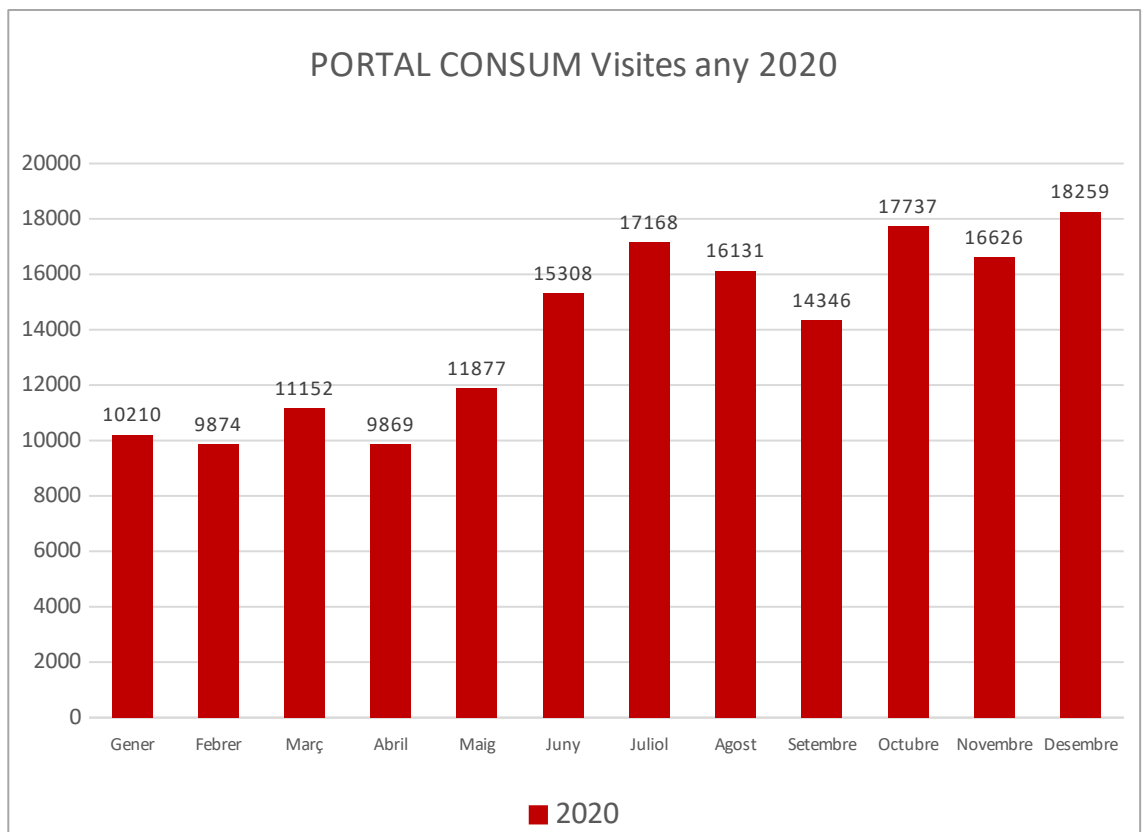
A continuació hi ha un quadre amb l'estadística de les visites del web Portal del Consumidor (<http://portalconsum.caib.es>) durant l'any 2020 i altres amb la comparativa de les visites dels darrers tres anys, l'evolució i les visites per Serveis de la Direcció General de Consum.

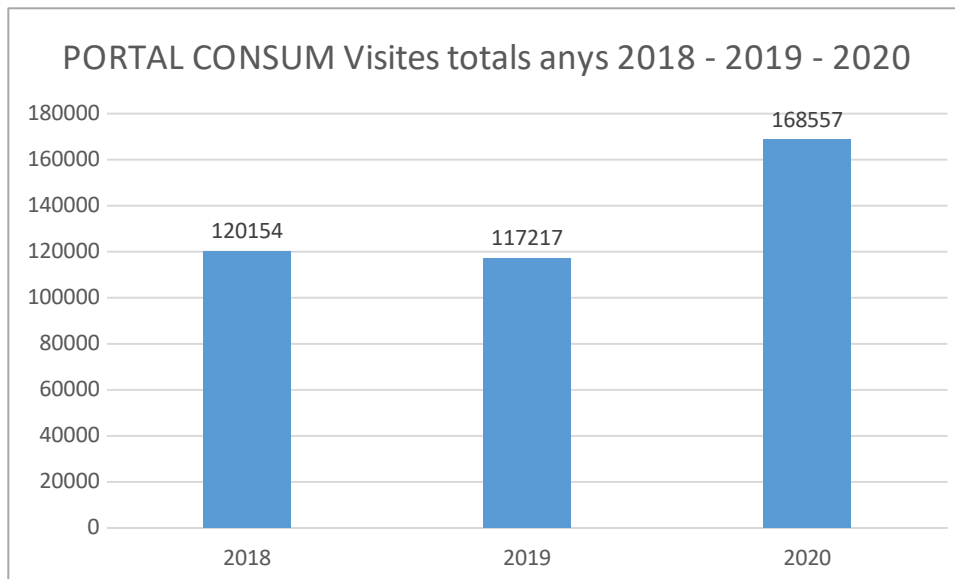
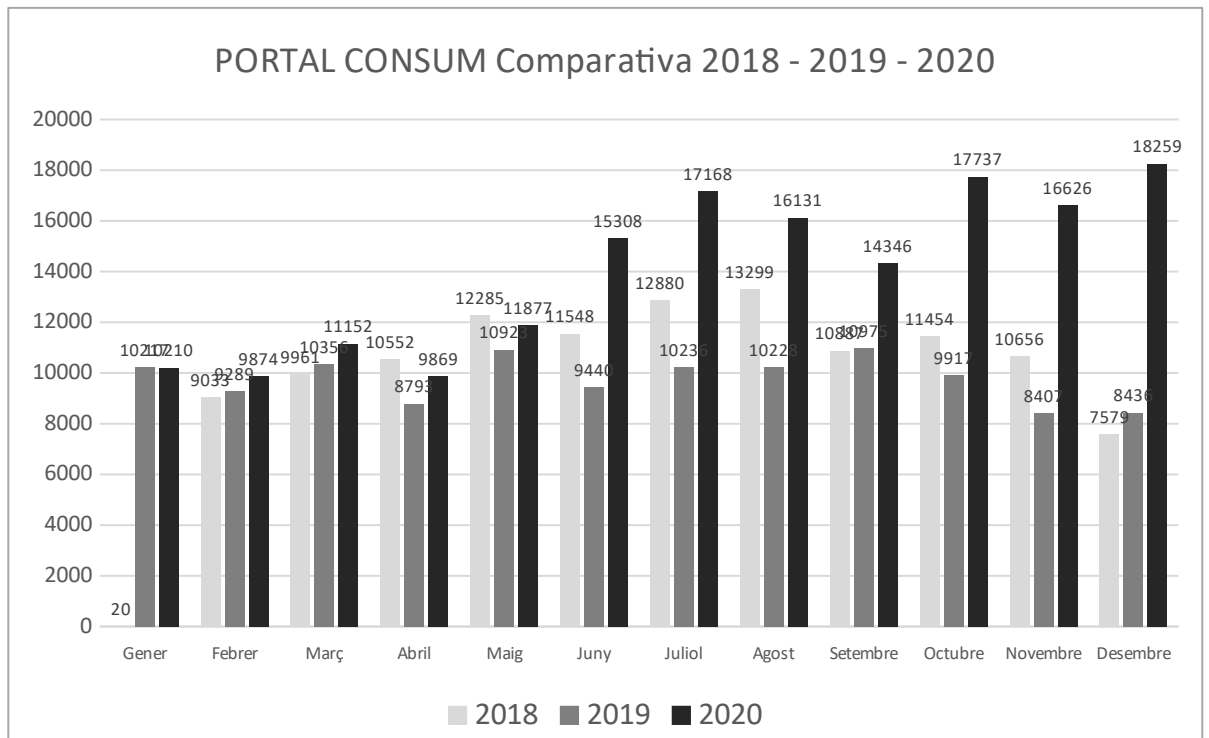
2020:

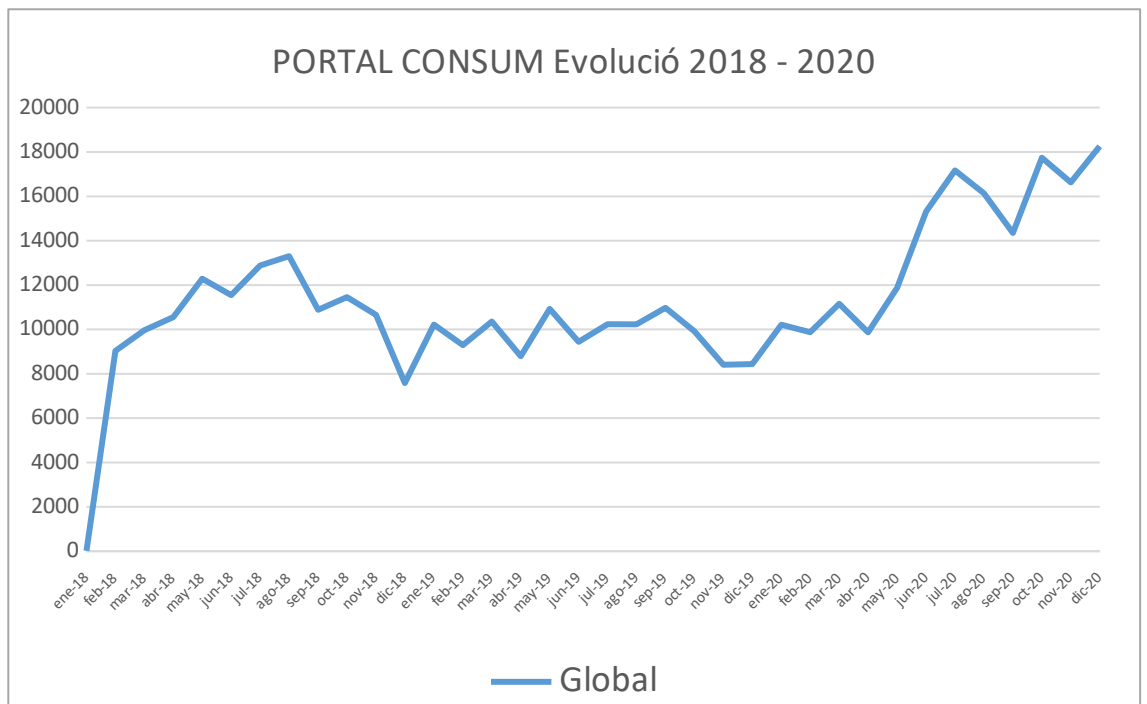
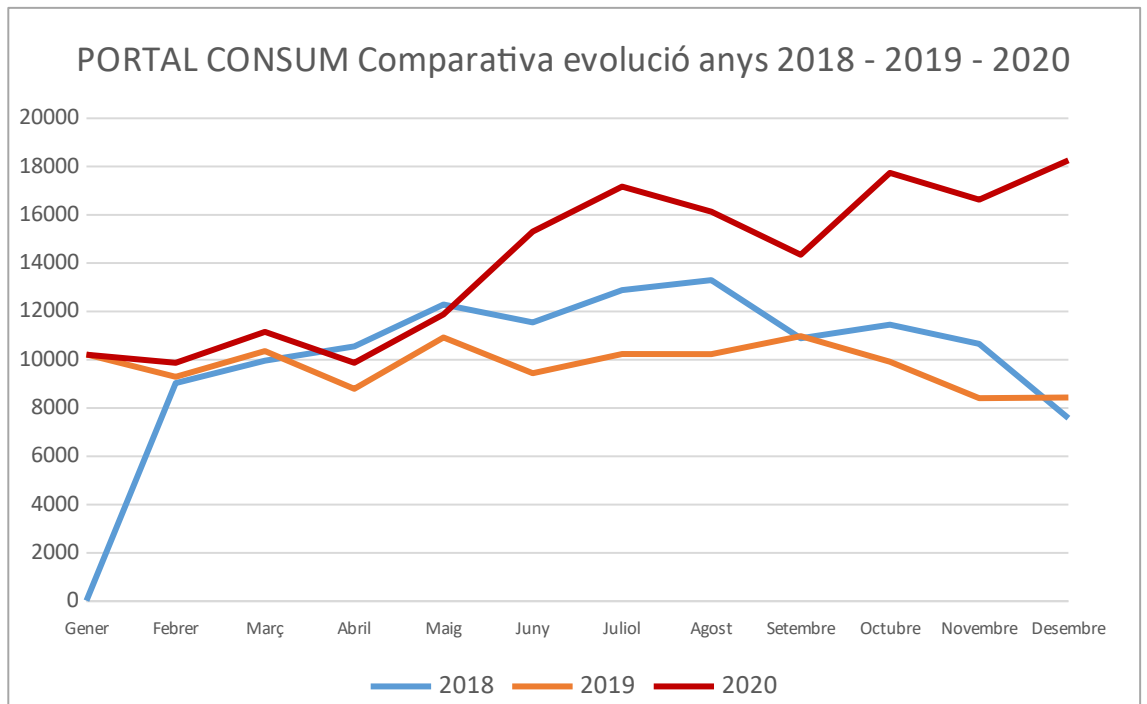
Total visites: **168.557**

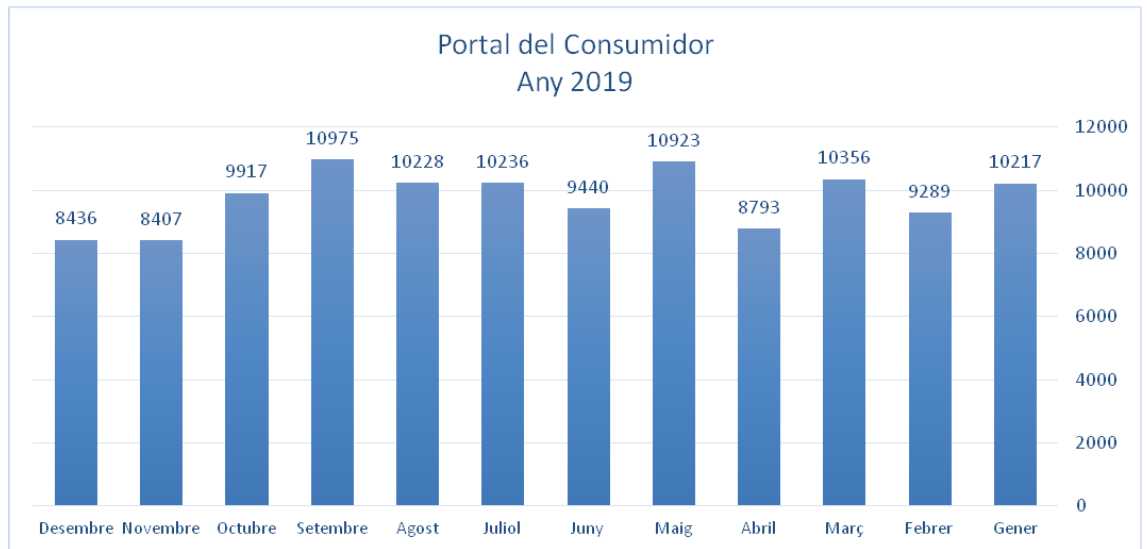
Mitjana mensual: **14.046**

Mitjana diària: **462**









També trobareu una comparativa de les visites del Portal del Consumidor dels anys 2018, 2019 i 2020:

2018

Total de visites: **120.154**

Mitjana mensual: **10.012**

Mitjana diària: **329**

2019

Total de visites: **117.217**

Mitjana mensual: **9.767**

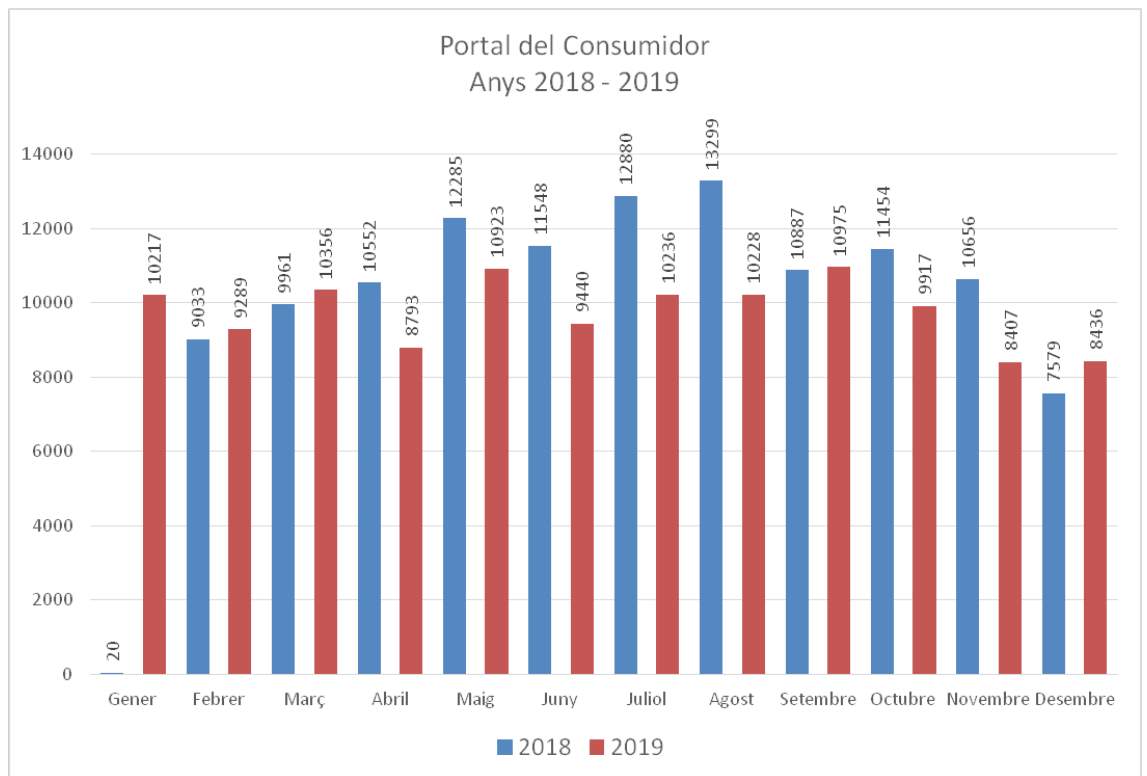
Mitjana diària: **321**

2020

Total de visites: **168.557**

Mitjana mensual: **14.046**

Mitjana diària: **462**



2. Servei d'Atenció al Consumidor

Atenció de consultes

La Direcció General de Consum ha atès 15.781 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 11.697 consultes (7.731 a Mallorca, 1.855 a Eivissa i 2.111 a Menorca). El Telèfon del Consumidor (900 166 000) ha atès 4.084 consultes.

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

<i>Consultes 2020</i>	
Oficines Direcció General de Consum	11.697
Telèfon del Consumidor (900 166 000)	4.084
TOTAL	15.781

<i>Consultes de les Oficines de la Direcció General de Consum 2020</i>	
Mallorca	7.731
Eivissa	1.855
Menorca	2.111
TOTAL	11.697

Cita prèvia

Mitjançant el sistema de cita prèvia s'han donat un total de 5.541 cites.

A continuació s'exposa una comparativa del nombre de cites prèvies de Consum per anys:

<i>Comparativa de les cites prèvies de Consum 2018-2020</i>	
2018	6.798
2019	6.501
2020	5.541

Taula de cites prèvies de Consum de 2020 per oficines:

<i>Cites prèvies de Consum 2020</i>	
Mallorca	3.937
Eivissa	1.177
Menorca	427
TOTAL	5.541

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

L'any 2020 els consumidors van presentar 8.974 reclamacions i denúncies davant la Direcció General de Consum. A continuació es mostra una comparativa de les reclamacions presentades els anys 2018, 2019 i 2020:

2018	8.757
2019	8.590
2020	8.974

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.

A continuació es detalla el nombre de reclamacions distribuïdes per centres tramitadors i una comparativa amb els dos anys anteriors:

<i>Centre tramitador</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Mallorca	7.144	6.559	6.858
Menorca	876	899	757
Eivissa	954	1.132	1.142
TOTAL	8.974	8.590	8.757

Tot seguit es detalla el nombre de reclamacions de 2020 segons el lloc de residència de la persona consumidora:

<i>Reclamacions 2020 segons el lloc de residència de la persona consumidora</i>	
Mallorca	6.751
Menorca	750
Eivissa	960
Formentera	33
Altres comunitats/estranger	480
TOTAL	8.974

<i>Reclamacions de consum a les Illes Balears per sectors i anys</i>	2020	2019	2018
TELECOMUNICACIONS (telefonía, Internet i televisió)	1.739	2.428	2.171
BÉNS DE CONSUM	1.714	1.829	1.586
TRANSPORT			
Transport aeri	1.038	1.067	1.658
Transport marítim	251	259	174
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	234	301	322
Transport de mercaderies i missatgeria	60	83	111
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	11	18	11
Transport ferroviari	6	13	7
TOTAL TRANSPORT	1.600	1.741	2.283
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	1.290	659	581
ALTRES SERVEIS	1.119	608	627
SERVEIS FINANCERS			
Banca i entitats financeres	537	226	273
Assegurances	159	151	192
TOTAL SERVEIS FINANCERS	696	377	465
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)	407	491	445
SERVEIS BÀSICS			
Subministrament d'electricitat	273	277	397
Subministrament de gas	43	67	83
Subministrament d'aigua	37	45	40
TOTAL SERVEIS BÀSICS	353	389	520
HABITATGE (compravenda, lloguer...)	56	68	87
TOTAL RECLAMACIONS 2020	8.974	8.590	8.765



<i>Reclamacions de consum a Mallorca per sectors</i>	<i>TOTAL</i>
TELECOMUNICACIONS (telefonía, Internet i televisió)	1.448
BÉNS DE CONSUM	1.399
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	1.126
TRANSPORT	
Transport aeri	715
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	176
Transport marítim	169
Transport de mercaderies i missatgeria	46
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	8
Transport ferroviari	5
TOTAL TRANSPORT	1.119
ALTRES SERVEIS	837
SERVEIS FINANCERS	
Banca i entitats financeres	387
Assegurances	136
TOTAL SERVEIS FINANCERS	523
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)	333
SERVEIS BÀSICS	
Subministrament d'electricitat	246
Subministrament de gas	38
Subministrament d'aigua	29
TOTAL SERVEIS BÀSICS	313
HABITATGE (compravenda, lloguer...)	46
TOTAL RECLAMACIONS 2020	7.144



GOIB

<i>Reclamacions de consum a Eivissa per sectors</i>	<i>TOTAL</i>
TRANSPORT	
Transport aeri	126
Transport marítim	67
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	22
Transport de mercaderies i missatgeria	8
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	2
Transport ferroviari	1
TOTAL TRANSPORT	226
BÉNS DE CONSUM	221
TELECOMUNICACIONS (telefonía, Internet i televisió)	172
ALTRES SERVEIS	134
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	86
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)	55
SERVEIS FINANCERS	
Banca i entitats financeres	26
Assegurances	7
TOTAL SERVEIS FINANCERS	33
SERVEIS BÀSICS	
Subministrament d'electricitat	13
Subministrament de gas	5
Subministrament d'aigua	5
TOTAL SERVEIS BÀSICS	23
HABITATGE (compravenda, lloguer...)	4
TOTAL RECLAMACIONS 2020	954



<i>Reclamacions de consum a Menorca per sectors</i>	TOTAL
TRANSPORT	
Transport aeri	197
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	36
Transport marítim	15
Transport de mercaderies i missatgeria	6
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	1
Transport ferroviari	0
TOTAL TRANSPORT	255
ALTRES SERVEIS	148
SERVEIS FINANCERS	
Banca i entitats financeres	124
Assegurances	16
TOTAL SERVEIS FINANCERS	140
TELECOMUNICACIONS (telefonía, Internet i televisió)	119
BÉNS DE CONSUM	94
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	78
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)	19
SERVEIS BÀSICS	
Subministrament d'electricitat	14
Subministrament d'aigua	3
Subministrament de gas	0
TOTAL SERVEIS BÀSICS	17
HABITATGE	6
TOTAL RECLAMACIONS 2020	876

Reclamacions derivades de la crisi de Dentix

Com a conseqüència de la crisi de l'empresa Dentix, el Servei d'Atenció al Consumidor ha rebut una allau de reclamacions.

A continuació es mostra un quadre amb les dades estadístiques sobre les reclamacions presentades durant l'any 2020 contra Dentix i les entitats financeres que han finançat els tractaments de les persones afectades:

<i>Illa de tramitació</i>	<i>Dentix</i>	<i>Entitats financeres</i>	<i>TOTAL</i>
Mallorca	392	215	607
Menorca	112	71	183
Eivissa	67	6	73
TOTAL	571	292	863

Reclamacions de consum relacionades amb la crisi del coronavirus

La crisi del coronavirus també ha afectat negativament els consumidors, que han presentat reclamacions per incidències en el compliment dels contractes amb motiu de la crisi sanitària.

<i>Reclamacions 2020 relacionades amb la COVID-19</i>	
Mallorca	1.470
Menorca	184
Eivissa	169
TOTAL	1.823

Forma d'acabament de les reclamacions de 2020

Seguidament, es mostra una estadística sobre la forma d'acabament de les reclamacions de l'any 2020:

<i>Forma d'acabament dels expedients de reclamació o denúncia de consum</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Trasllat a altres organismes per motiu de competència	24,68 %	23,24 %	30,84 %
Trasllat a la Junta Arbitral de Consum	23,49 %	20,72 %	21,45 %
Acord entre les parts	21,78 %	20,13 %	19,32 %
Sense acord entre les parts	15,79 %	17,63 %	12,02 %
Desistiment	5,46 %	8,72 %	7,63 %
Inadmissió	2,65 %	2,04 %	1,17 %
Trasllat al Servei d'Inspecció ¹	1,49 %	0,99 %	0,78 %

Es proposa expedient sancionador	1,30 %	2,25 %	2,55 %
Altres causes	3,36 %	4,28 %	4,22 %

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

Noves tecnologies i impuls de l'Administració electrònica

Reclamacions i denúncies telemàtiques

Els consumidors han presentat 3.538 reclamacions de forma telemàtica des de la pàgina web de la Direcció General.

Comparativa del nombre de reclamacions telemàtiques per anys:

<i>Nombre de reclamacions telemàtiques per anys</i>	
2018	1.732
2019	2.055
2020	3.538

Notificacions telemàtiques amb la persona consumidora

L'any 2020 hi va haver 3.998 expedients en què la comunicació amb la persona consumidora es va fer de forma telemàtica.

A continuació un quadre mostra les dades i la comparativa amb els dos anys anteriors:

<i>Any</i>	<i>Expedients amb notificació telemàtica</i>
2018	4.243
2019	4.836
2020	3.998

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. Es constata que en 4.897 expedients la notificació amb l'empresa s'ha fet per aquesta via.

A continuació s'ofereix una comparativa amb els dos anys anteriors:

<i>Any</i>	<i>Expedients amb requeriment a l'empresa per correu electrònic</i>
2018	3.672
2019	3.526
2020	4.897

A finals de l'any 2020 el Servei d'Atenció al Consumidor va començar a fer notificacions telemàtiques a consumidors i empreses mitjançant la Carpeta Ciutadana.

A continuació s'exposa informació de les notificacions telemàtiques realitzades per anys:

<i>Any</i>	<i>Total de notificacions telemàtiques</i>
2018	7.585
2019	6.906
2020	7.334

El personal del Servei d'Atenció al Consumidor que va realitzar aquestes tasques és el següent:

- 1 cap del Servei
- 1 cap de secció
- 5 tècnics superiors, més 2 de reforç a temps parcial
- 5 informadors de consum
- 2 administratius
- 3 auxiliars més 2 de reforç a temps parcial

Total: 18 funcionaris, més 4 de reforç

3. Servei d'Arbitratge de Consum. Junta Arbitral de Consum

El Servei d'Arbitratge de Consum dona suport a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears. La Junta resol controvèrsies que sorgeixen en les relacions de consum entre empreses i les persones consumidores i usuàries. Els consumidors inicien els procediments arbitrals amb la presentació d'una sol·licitud d'arbitratge de consum. La Junta intenta resoldre la controvèrsia, en primer lloc, mitjançant una mediació amb les parts. Si aquestes no arriben a un acord, el president de la Junta designa els àrbitres que resolen la controvèrsia mitjançant un laude arbitral.

L'any 2020, les persones consumidores i usuàries de les nostres Illes han presentat 1.366 sol·licituds d'arbitratge de consum.

Evolució de les sol·licituds d'arbitratge presentades

<i>Anys</i>	2020	2019	2018
	<u>1.366</u>	1.706	1.705

El confinament va fer que les persones consumidores no presentassin sol·licituds d'arbitratge durant dos mesos, cosa que ha ocasionat un descens de quasi 350, en comparació amb els anys 2018-19, en què es varen presentar més de 1.700.

Sectors més reclamats en la via arbitral de Consum

El sector amb més controvèrsies en via arbitral de consum, amb diferència, és el de les telecomunicacions. Això és conseqüència que les principals operadores accepten l'arbitratge de consum per resoldre les controvèrsies amb els usuaris. A molta distància el segueixen les comercialitzadores d'energia. Enguany destaca la incorporació d'empreses de comerç en línia i també els viatges, vols, reserves d'hotel, sector que pateixen els efectes de la pandèmia:

Telefonia	985
Energia	95
Mobles	71
Reparacions	43
Altres	41
Vehicles i tallers	30
Viatges, vols i agències	30
Correus i similars	29
Educació	12
Tintorereries	6
Assegurances	6

En línia	6
Dentix	4
Perruqueria	3
Joeries	3
Subministrament d'aigua	2

Comparativa d'anys anteriors

	2019	2018	2.017
Telefonia i Internet.....	1.346	1.313	717
Electricitat (contractació).....	71	115	12
Mobles.....	38	47	54
Correus.....	38	43	67
Reparació a la llar.....	14	34	7
Reparació d'automòbils.....	12	14	24
Venda d'automòbils.....	11	6	4
Venda d'electrodomèstics.....	10	8	12
Tintoreries.....	10	20	7
Reparació d'electrodomèstics.....	10	5	11
Altres.....	144	100	208

Casos resolts

Total de casos resolts per la Junta Arbitral de Consum

<i>Anys</i>	2020	2019	2018
	<u>1.279</u>	1.683	1.162

Casos resolts per mediació de la Junta Arbitral de Consum

<i>Anys</i>	2020	2019	2018
	<u>456</u>	614	444

Casos resolts per laude dels àrbitres de consum

Anys	2020	2019	2018
	<u>823</u>	1.069	718

La reducció de casos resolts l'any 2020 és conseqüència a parts iguals de la disminució de sol·licituds, d'una banda, per la situació de pandèmia i l'estat d'alarma, que ha fet que els consumidors presentassin menys sol·licituds d'arbitratge que anys anteriors, i, per altra banda, a causa de la necessitat d'adaptar les audiències arbitrals, que abans eren totes presencials, a canals telemàtics.

Amb la pandèmia, el servei d'arbitratge de Consum ha adaptat el format de les audiències a les necessitats i disponibilitats tecnològiques de les parts, de manera que ara l'empresa i el consumidor poden elegir presentar-se a les audiències arbitrals per videoconferència, per telèfon o per escrit.

Empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum a través de la Junta Balear: 1.331

L'any 2020 es van adherir al Sistema Arbitral de Consum 27 empreses, a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears. L'any 2019 van ser 40 empreses que s'hi van adherir. La disminució de l'activitat econòmica provocada per la pandèmia va reduir el nombre d'empreses adherides, en comparació amb l'any anterior.

Àrbitres de consum incorporats a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears l'any 2020

- A proposta de les associacions de consumidors i usuaris: 1
- A proposta de les organitzacions empresarials i professionals: 2
- A proposta de l'Administració: 3

Personal del Servei d'Arbitratge de Consum l'any 2020

- 1 cap de secció
- 1 tècnica superior
- 1 administrativa
- 4 auxiliars

Total del personal del Servei d'Arbitratge de Consum: 7

4. Servei d'Inspecció de Consum

1. Actuacions d'inspecció: 4.868 (3.970 Mallorca, 612 Eivissa i Formentera, i 286 Menorca). Establiments visitats (887 Mallorca, 207 Eivissa i Formentera, i 114 Menorca).

2. Demandes per a inspecció (denúncies i reclamacions per investigar): 220

3. Alertes notificades per les Illes Balears: 50
Aquestes 50 alertes representen el 7,48 % del total d'alertes notificades per les diferents comunitats autònomes, que han estat 668.
 - Joguines: 27
 - Luminàries: 7
 - Disfresses i articles de broma: 4
 - Material elèctric: 3
 - Cordes d'equipatge: 2
 - Bijuteria: 1
 - Articles de puericultura: 1
 - Equips de protecció individual: 1
 - Productes químics: 1
 - Collars de dentició: 1
 - Articles decoratius: 1
 - Bricolatge i eines: 1

4. Mostres per a control analític: 115

29 productes d'alimentació, 38 joguines, 48 altres productes industrials com marroquineria i calçat, joieria, articles de puericultura, etc.:

- Control del mercat: 9
- Possible xarxa d'alerta: 27
- Productes desengreixadors normal o esprai (no aerosol): 5
- Calçat: etiquetat, composició i control analític de metalls pesants: 9
- Brioixeria industrial infantil: 9
- Raspalls de dents elèctrics: 5
- Metalls en joieria: 9
- Nitrosamines en joguines: 2
- Xumets: 10
- Oli d'oliva verge i verge extra: 20
- Marroquineria i articles de viatge (maletes, bosses i carteres): 10



5. Mesures cautelars: 194

Unitats immobilitzades: 2.261.497

- Mascaretes: 2.242.053
- Joguines: 16.293
- Productes de Carnestoltes: 1.797
- Lluminares i petit material elèctric: 506
- Calçat: 408
- Productes per a mascotes: 155
- Articles esportius (busseig): 73
- Aliments i begudes: 53
- Productes higiene: 38
- Ambientador / encens: 37
- Accessoris automòbil: 33
- Bricolatge: 22
- Productes tèxtils: 13
- Xumets: 12
- Altres: 4

6. Campanyes d'inspecció: 32

Les campanyes inicialment programades s'han hagut de reprogramar i ajustar ateses les circumstàncies de la COVID-19. A causa de la situació produïda per la pandèmia, el Servei d'Inspecció s'ha vist obligat a augmentar les campanyes en línia de forma considerable. De les 32 campanyes realitzades, 13 són campanyes realitzades en línia, una de les quals s'ha fet de manera virtual i presencial: es tracta de la campanya de control de mascaretes.

De les 32 campanyes realitzades, 4 estan referides a l'àmbit de l'alimentació, 14 a l'àmbit dels serveis i 14 al de productes no alimentaris.

6.1 Campanyes d'àmbit europeu: 2

- Metalls en joieria
- Nitrosamines en joguines

6.2 Campanyes d'àmbit nacional: 9

- Productes desengreixadors normal o esprai (no aerosol).
- Calçat: etiquetat, composició i control analític de metalls pesants
- Brioixeria industrial infantil
- Raspalls de dents elèctrics

- Productes de cacau i xocolata. Etiquetat i composició
- Compravenda de vehicles de segona mà. Informació, publicitat i garanties
- Control de mercat general de productes alimentaris
- Patinets elèctrics i plataformes elèctriques (*hoverboards*)
- Encenedors de flama. Etiquetatge i documentació

6.3 Campanyes d'àmbit autonòmic: 21

- Control sistemàtic del mercat
- Publicitat de preus o idioma emprat en la informació
- Fulls de reclamació i cartells informatius
- Xarxa d'alerta
- Carnestoltes
- Control en línia de publicitat de les immobiliàries
- Control informació COVID-19. Transport de passatgers aeri i marítim.
- Control informació COVID-19. Mascaretes: 803 actuacions.
- Control informació COVID-19. Preus i disponibilitat de productes d'alimentació i no alimentació venuts en línia: 530 actuacions, sobre més de 17.000 productes controlats
- Control informació COVID-19. Empreses d'alimentació amb repartiment a domicili
- Control informació COVID-19. Empreses de telefonia
- Control informació COVID-19. Empreses de subministrament elèctric
- Control informació COVID-19. Preus dels vols interilles
- COVID-19. Control del compliment de mesures d'higiene i prevenció: 426 actuacions
- Compra per internet
- Control de turisme d'excessos
- Xumets
- Oli d'oliva verge i verge extra
- Reducció del consum de bosses de plàstic
- Marroquineria i articles de viatge (maletes, bosses i carteres)
- Black Friday: control d'evolució de preus per internet

7. Notificacions externes: 176 (sol·licituds de col·laboració d'altres comunitats autònomes, Guàrdia Civil, Policia Local, associacions de consumidors...).

8. Personal adscrit al Servei d'Inspecció de Consum i Vigilància del Mercat:

- 1 cap del Servei

- 12 inspectors (9 Mallorca, 2 Eivissa i Formentera, i 1 Menorca)
 - 4 tècnics
 - 2 auxiliars administratius
- Total: 19 persones treballadores

Finalment, cal destacar el gran esforç que ha suposat per al Servei d'Inspecció adaptar-se a les noves condicions de feina al carrer, i l'acomodament al teletreball.

4.b Activitat sancionadora en matèria de Consum

I. L'activitat sancionadora en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, l'any 2020, és la següent:

ANY 2020

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Any 2020</i>
Expedients iniciats	250
Expedients resolts	299
Recursos d'alçada interposats	50
Recursos d'alçada resolts	29
Import total de les sancions imposades	1.861.272,31 €

Origen dels 250 expedients iniciats:

- 126 corresponen a actuacions inspectores del Servei d'Inspecció i la Xarxa d'Alerta.
- 124 provenen de reclamacions o denúncies de les persones consumidores i usuàries tramitades pel Servei d'Atenció al Consumidor.

II. Comparativament, es mostra l'activitat sancionadora en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries referents als anys 2018, 2019 i 2020.

Comparativa d'anys 2018, 2019, 2020

ANY 2018

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Expedients resolts	223	122	345
Sancions imposades	1.327.650,86 €	462.410,25 €	1.790.061,11 €

ANY 2019

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Expedients resolts	243	117	360
Sancions imposades	940.659,18 €	423.468,39 €	1.129.671 €

ANY 2020

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Resolucions	192	107	299
Sancions imposades	1.171.801,11 €	689.471,2 €	1.861.272,31 €

III. Activitat sancionadora per sectors, any 2020

L'activitat sancionadora al llarg de l'any 2020 s'ha vist afectada per la pandèmia mundial de la COVID-19; així i tot, s'han imposat sancions per un import superior a les de l'any 2019.

L'increment de les sancions ve motivat per:

a) Les campanyes d'inspecció duites a terme pel Servei d'Inspecció de Consum i la Xarxa d'Alerta, dirigides a vigilar els següents sectors d'activitat:

- **El sector elèctric**, concretament, la informació dels preus dels serveis de consum elèctric oferts via web als consumidors i usuaris, en espera de la finalització de tots els expedients en tramitació. Es van imposar sancions per import de 48.000 euros.
- **El sector alimentari**. La campanya anual de control de la declaració d'origen i qualitat dels olis d'oliva, que va donar lloc a l'inici d'onze expedients sancionadors a diferents empreses dedicades a la distribució i comercialització d'olis d'oliva verge o verge extra. Es van imposar sancions per un total de 283.750 euros.
- **El sector de les entitats intermediàries financeres**. S'han resolt els expedients iniciats contra les referides entitats l'any 2019, expedients referits al grau de compliment de la Llei 2/2009, de 31 de març, per la qual es regula la contractació amb els consumidors de préstecs o crèdits hipotecaris i de serveis d'intermediació per a la celebració de contractes de préstec o crèdit. Es van imposar sancions per imports de 46.000 euros.
- **El sector de la venda i distribució de productes industrials**. Com cada any, cal destacar la tramitació d'expedients sancionadors contra botigues *multipreu* per la venda o distribució de joguines i altres productes

insegurs o sense etiquetatge. Es van imposar sancions per un import superior als 150.000 euros.

b) Les reclamacions i denúncies de les persones consumidores i usuàries

Com a conseqüència de les reclamacions presentades per consumidors i usuaris a la Direcció General de Consum, l'any 2020 es van iniciar 124 expedients sancionadors a altres tantes empreses. Els sectors més sancionats per reclamacions i denúncies són els següents:

- **El sector de vehicles.** S'han detectat frau i incompliments de les clàusules de garantia en la venda de vehicles de segona mà, en què es van imposar sancions per un total de 115.400,16 euros. També s'han detectat prestacions inadequades de serveis tècnics per part dels tallers de reparacions de vehicles i incompliments de garanties. Es van imposar sancions per import de 93.600,14 euros.

- **El sector de la venda de terminals telefònics, electrodomèstics i aparells elèctrics.** S'han presentat nombroses reclamacions per incompliment de les obligacions legals en matèria de garantia, principalment sobre disconformitats per la compra i reparacions. Es van imposar sancions per un import aproximat de 140.000 euros.

- **El sector del transport.** Hem de ressaltar la tramitació d'expedients de transport aeri per pràctiques considerades abusives i també per incompliments contractuals, molt especialment els expedients tramitats contra Vueling Airlines SA i Ryanair DAC. La primera, per incompliments continuats en el lliurament de l'equipatge als usuaris o la pèrdua d'aquests sense la posterior indemnització. Pel que fa a la companyia aèria Ryanair, per introduir clàusules abusives en les condicions generals de contractació; principalment, els imports per emissió o reemissió de targetes d'embarcament. Es van imposar sancions per un import aproximat de 370.000,00 euros.

- **Altres sectors** que han generat reclamacions per incompliments i vulneració dels drets dels consumidors són el de reparacions i obres a immobles i el sector de venda de mobiliari, per incompliments de la garantia dels productes o disconformitats en la prestació de serveis.

La Secció de Sancions de Consum, que instrueix els expedients sancionadors, depèn orgànicament de la Secretaria General de la Conselleria de Salut i Consum.

Personal de la Secció de Sancions de Consum l'any 2020:

- 1 cap de Secció



- 2 tècnics instructors d'expedients sancionadors

- 1 auxiliar

Total: 4 persones

5. Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

1. Activitats de formació i educació als professionals de consum i als consumidors

Concurs escolar Consumòpolis

Concurs promogut per la Direcció General de Consum del Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social, ara Ministeri de Consum (Real decret 495/2020, de 28 d'abril) 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 responsable.

El lema del concurs per a l'any escolar 2019-2020 és «*Els teus actes de consum poden canviar el món, com ho faries tu?*»



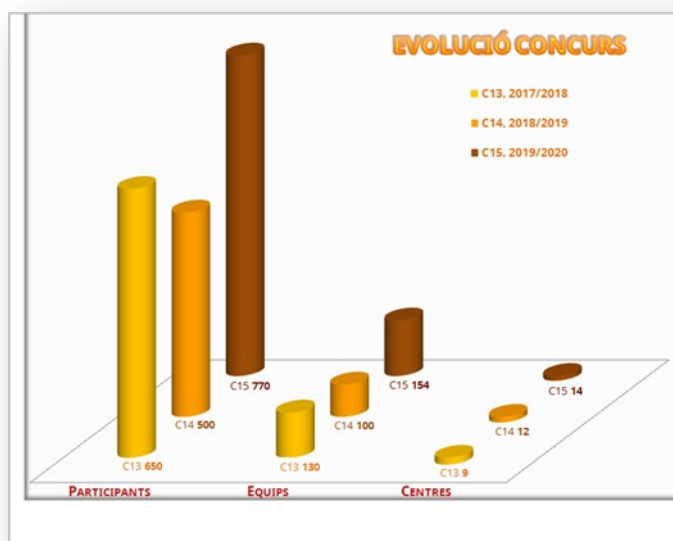
Hi poden participar alumnes del tercer cicle d'educació primària (cursos 5è i 6è) i d'educació secundària obligatòria (ESO). Els alumnes ha de treballar per equips en dues fases:

Fase 1: recorregut per la ciutat Consumòpolis.

Fase 2: creació d'un còmic amb consells de consum responsable

A causa de la declaració de l'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, i després de diverses reunions amb el Ministeri de Consum i la resta de comunitats autònomes participants, es va acordar suspendre la segona fase.

Les dades d'inscripció de les Illes Balears durant el 2020 han estat un total de 770 alumnes, distribuïts en 154 equips de 14 centres educatius.



Per part de la nostra direcció general es va acordar fer un reconeixement excepcional als cinc equips de cadascun dels nivells de participació que van obtenir la millor puntuació en la fase 1, i amb el dibuixant Álex Fito es va crear un nou heroi de còmic anomenat *Ciber Consum*, que ofereix consells per guanyar la batalla a la COVID-19.

Es van fer arribar als centres els diplomes que acrediten la participació en el concurs, juntament amb els materials creats per a aquesta ocasió: adhesius, punts de llibre i una xarranca, amb els consells de Ciber Consum.

Amb aquest reconeixement, la Direcció General de Consum va valorar la participació i el compromís dels alumnes, que a causa de la situació sobrevinguda no van poder rebre els premis habituals de Consumòpolis.

Des de la Direcció General de Consum es va voler donar difusió a la figura de Ciber Consum i els seus consells fent-los arribar als hospitals infantils de les nostres Illes, a les xarxes socials i als mitjans de premsa escrita. D'aquesta manera la informació de les mesures de protecció enfront del virus ha arribat d'una forma més visual i dinàmica a la població més jove.

El personatge de Ciber Consum i els seus consells es van oferir a totes les comunitats autònomes i hi va tenir molt bona acollida, ja que trasllada un missatge de força per lluitar contra el virus.

Participació en els actes de celebració del Dia de les Illes Balears

El taller «Mira Mira» és una exposició de productes retirats del mercat en què el personal de Consum informa sobre el motiu pel qual aquests productes s'han retirat del mercat (perillositat per peces petites, etiquetatge...).



També és un espai on repartir fullets sobre els drets de les persones consumidores (telefonía mòbil, transport aeri, tallers mecànics, xarxa d'alertes...) i fer difusió del concurs escolar Consumòpolis.

Enguany no s'han pogut dur a terme els cursos que habitualment es fan a través del Ministeri de Consum, per la qual cosa s'han hagut d'adaptar al format de seminaris web.



I Jornada «Aplicació de l'índex IRPH. Conseqüències i anàlisi jurisprudencial» (20/11/2020), dirigit als inspectors de Consum i al personal del Servei d'Atenció al Consumidor i impartit pel professor Guillem Bou, de l'Institut Arnau Cardell, sobre la matèria del món bancari, que en moltes ocasions crea una situació de

desequilibri i falta de transparència amb els seus clients, i que fins i tot causa perjudicis i indefensió.

Sessió informativa sobre reclamacions i denúncies, drets i deures del Consumidor (01/12/2020), destinada a membres i col·legiats del Col·legi Oficial de Gestors Administratius de les Illes Balears. L'objectiu d'aquesta actuació era actualitzar els coneixements sobre els procediments de gestió de les actuacions relacionades amb la temàtica de consum, atès l'augment de consultes d'aquest tipus que reben els col·legiats. La sessió va ser impartida per personal de la Direcció General de Consum.

Accions de sensibilització i difusió en matèria de consum

- Difusió de diferents temes d'interès per a les persones consumidores mitjançant notes de premsa i xarxes socials: rebaixes d'hivern, recomanacions per Carnaval, rebaixes d'estiu, tornada a l'escola, *Black Friday*, *Cyber Monday*.
- Difusió i promoció i actualització de Consumòpolis 15 i del nou personatge, Ciber Consum.
- Difusió a través del Portal del Consumidor de la campanya «Recuerdos inolvidables», per promocionar l'ús responsable de mascaretes.

2. Relacions institucionals

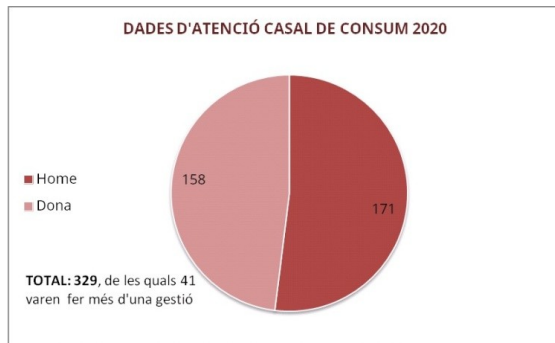
Actuacions amb les associacions de consumidors i usuaris

El Casal de Consum és un espai que la Direcció General disposa a la zona de Pere Garau - Son Gotleu per atendre les consultes i necessitats del veïnat, que es caracteritzen per una situació de vulnerabilitat que al 2020 s'ha vist accentuada per la crisi econòmica i social generada per la COVID-19.



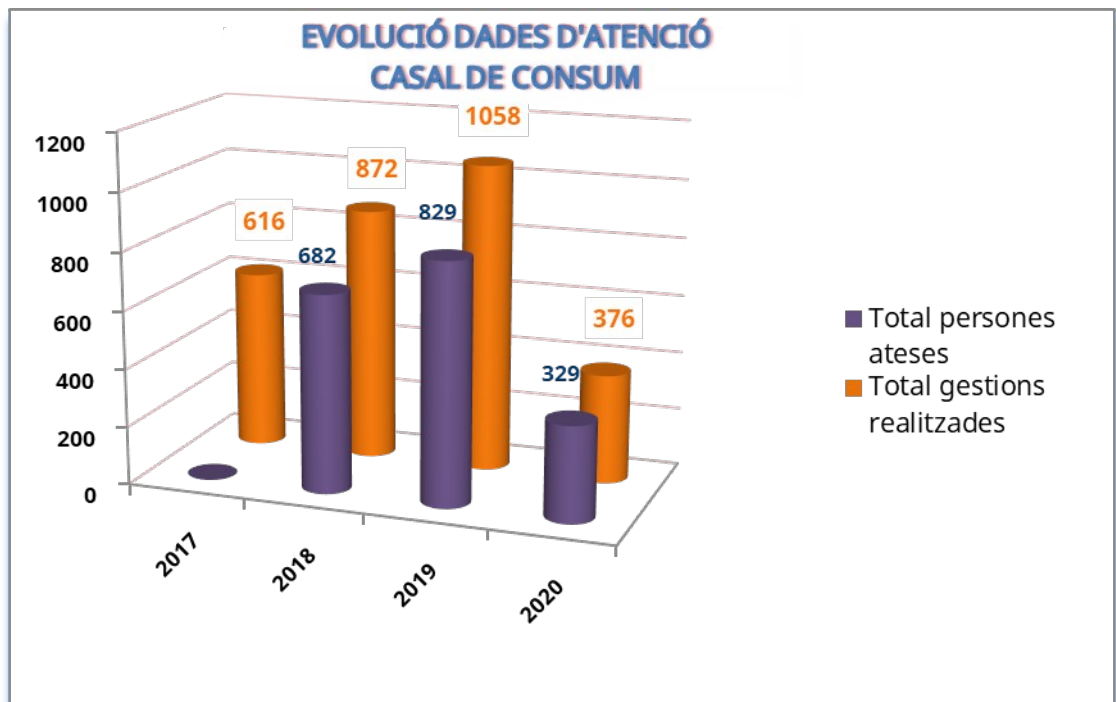
Aquest espai s'ofereix a les associacions de consumidors que col·laboren amb la Direcció General atenent consultes i reclamacions relacionades amb els temes de

consum. L'Associació d'Usuaris Financers dels Illes Balears s'ha sumat a aquesta col·laboració i té la cessió d'ús gratuïta i temporal d'un despatx.



S'hi van atendre 67 persones que van presentar consultes relacionades amb la prestació de serveis dentals. En molts dels casos se'ls ha donat suport en la gestió de les seves reclamacions de consum, així com en la comunicació de la seva condició de creditors del grup Dentix.

El volum d'atenció durant el 2020 s'ha vist reduït pel fet que les instal·lacions van romandre tancades al públic en atenció presencial durant quatre mesos.



Registre d'Associacions de Consum (RAC)

El RAC és la via d'entrada de les associacions de consum perquè puguin desenvolupar la seva activitat en l'àmbit de les Illes Balears, així com accedir als recursos que posa a la seva disposició el Govern 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 defensar millor els drets de les persones consumidores.

El 3 de setembre de 2020 es va inscriure la cooperativa Ecotxe Som Moviment S. Coop., que té la finalitat, entre d'altres, de desenvolupar les activitats necessàries per incrementar la informació, la formació i la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries dels cotxes elèctrics.

El 21 d'octubre de 2020 es va inscriure l'associació Bona Ona, que dedica la seva activitat, entre d'altres, a fomentar la col·laboració entre consumidors, professionals i l'Administració pública per emprendre accions informatives i pedagògiques sobre la regulació mèdica, biològica i jurídica de la tecnologia 5G.

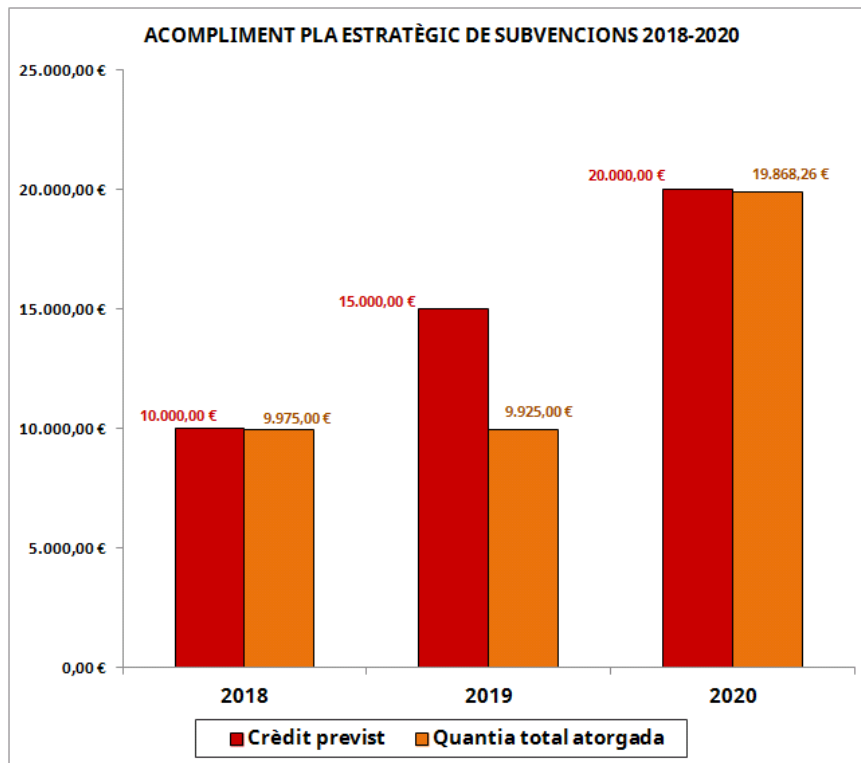
Per altra banda, s'ha tramitat la baixa de les associacions La Defensa, Nuredduna, i UNAE.

Convocatòria de subvencions



Es va aprovar la convocatòria de subvencions per dur a terme activitats en matèria de consum per als exercicis 2019 i 2020, amb l'objectiu de donar continuïtat a les ajudes destinades a les associacions de persones consumidores i usuàries per finançar les despeses

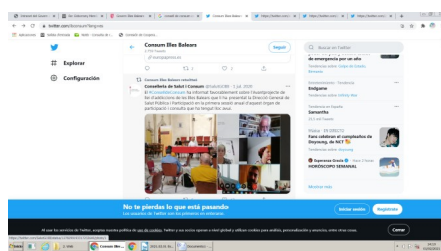
generades en el desenvolupament de les activitats desenvolupades entre l'1 d'octubre de 2019 i el 30 de setembre de 2020. El pressupost destinat a aquesta convocatòria és de 20.000 €, quantitat que ha incrementat respecte de les convocatòries anteriors.



La novetat respecte de les convocatòries anteriors és el pagament, de manera anticipada, del 80 % de la quantitat concedida en concepte de bestreta, i el 20 % restant, una vegada justificat tot el projecte, tal com s'exigeix en la convocatòria.

El 23 d'octubre de 2020 la Direcció General de Consum aprovà la concessió d'una subvenció a les associacions de persones consumidores Asumin, Consumal i San Crispín.

Actuacions de suport al Consell de Consum de les Illes Balears



El Consell de Consum és l'òrgan consultiu, de col·laboració i participació en matèria de consum de les associacions de consumidors i organitzacions empresarials. El desenvolupament de les seves reunions també es va veure afectat per les mesures contra la COVID-19, que van passar a ser en format web i

es va reunir en dues sessions:

07/07/2020: sessió ordinària, en què els temes tractats foren, entre d'altres, la presentació de la Memòria 2019 de la Direcció General de Consum, explicació de les actuacions dutes a terme durant l'estat d'alerta sanitària i l'informe preceptiu de l'Avantprojecte de llei sobre l'abordatge integral de

les addiccions, en compliment dels articles 58 i 59 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.

11/09/2020: sessió extraordinària per informar el Projecte de decret de regulació de l'accessibilitat universal als espais públics de les Illes Balears.

3. Col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques

Grup de feina d'informació, educació i formació de la Comissió de Cooperació de Consum, presidit pel director general de Consum de les Illes Balears.

Al llarg del 2020 es van reunir en diverses ocasions, per tractar el desenvolupament del Concurs Escolar Consumòpolis davant la pandèmia, el cursos de formació, les campanyes informatives i de sensibilització. Les reunions webs van tenir lloc els dies següents:

05/02/2020: revisió de les Bases de Consumòpolis per al curs 2020-2021, nova imatge dels personatges del concurs, etc.

07/05/2020: acord de finalització de Consumòpolis 15 en coordinació amb totes les comunitats autònomes.

30/09/2020: acord de suspensió de la fase nacional de Consumòpolis 15, per poder adaptar el concurs a la nova situació generada per la pandèmia.

La Direcció General de Consum ha duit a terme una actuació molt activa en aquest grup cercant solucions de consens entre totes les comunitats autònomes a través del minigrup de treball integrat pel Ministeri de Consum i les comunitats de Catalunya, València, Aragó i les Balears.



Representació de les comunitats espanyoles a la Formació de Consum del Consell de la UE a partir de l'1 de juliol

Les Illes Balears, durant el segon semestre de 2020, foren representants de les comunitats autònomes espanyoles en la Formació de Consum del Consell de la Unió Europea, sota la presidència d'aquest organisme per part d'Alemanya. El repte principal és elaborar la nova Agenda del Consumidor, amb 5 àmbits prioritaris:

- transició ecològica
- transformació digital



GOIB
/

- tutela i respecte als drets de les persones consumidores
- necessitats específiques dels consumidors vulnerables
- cooperació internacional

L'objectiu principal és reforçar la resiliència del consumidor per a una recuperació sostenible després de la pandèmia.

4. Personal del Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

En l'actualitat el Servei el componen la cap de Servei, el cap de Secció, una tècnica superior i una cap de Negociat. A més, hi ha un lloc base d'administratiu i un lloc base d'auxiliar administratiu, que, si bé estan adscrits al Servei, actualment un està de baixa i l'altre es troba vacant.



GOIB
/



6. Personal de la Direcció General de Consum, any 2020

Personal del Servei d'Atenció al Consumidor

Mallorca

- 1 cap de Servei
- 1 cap de Secció
- 1 tècnic superior a temps complet
- 2 tècnics de suport a temps parcial
- 3 informadors de Consum
- 2 administratius
- 2 auxiliars a temps complet
- 2 auxiliars a temps parcial (sis mesos)

Menorca

- 1 tècnic superior informador
- 1 tècnic lloc base
- 1 administratiu informador de consum
- 1 auxiliar

Eivissa

- 1 tècnic superior informador
- 1 tècnic lloc base
- 1 informador de consumo
- 1 auxiliar

Personal total del Servei: 18 funcionaris i 4 a temps parcial

Personal del Servei d'Arbitratge de Consum l'any 2020

- 1 cap de Secció
- 1 tècnic superior
- 1 administratiu
- 4 auxiliars

1 auxiliar a temps parcial

Total personal del Servei: 7 funcionaris i 1 a temps parcial

Personal del Servei d'Inspecció de Consum i Xarxa d'Alerta

1 cap del Servei

1 coordinadora de Seguretat Alimentària

12 inspectors de Consum: 9 Mallorca, 2 Eivissa-Formentera i 1 Menorca

4 tècnics

2 auxiliars administratius

Total personal del Servei: 19

Personal del Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

1 cap del Servei

1 cap de Secció

1 cap de Negociat

1 tècnic superior

1 auxiliar administratiu

Total personal del Servei: 5

Personal no adscrit als serveis

1 cap de Departament

1 secretària personal

1 auxiliar administratiu destinat al Casal de Consum

Total: 3

Total de personal funcionari de la Direcció General de Consum: 52