



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM

MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM RELACIONADES AMB EL COVID-19 DURANT EL PERÍODE 2020-2022

SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR

Reclamacions de consum relacionades amb la crisi del coronavirus durant el període 2020-2022 (fins al 31/07/22)

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

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 que presenten els residents a Formentera. A continuació se'n detalla el nombre de reclamacions, distribuïdes per centres tramitadors, i la distribució durant els anys de la crisi sanitària:

<i>Reclamacions COVID-19 per centre tramitador</i>	<i>2020-2022 (01/01/21 - 31/07/22)</i>
Mallorca	2511
Menorca	247
Eivissa (total)	258
Eivissa (residents a Formentera, tramitades a Eivissa)	13
<i>Total</i>	3016

SERVEI D'INSPECCIÓ DE CONSUM I VIGILÀNCIA DEL MERCAT

La situació excepcional de pandèmia viscuda a partir de l'any 2020, ha originat una sèrie d'actuacions del servei d'inspecció motivades d'una banda per les mesures normatives adoptades

en relació a la pandèmia i d'altra banda per l'evolució del mercat principalment amb l'augment de les vendes a distància i en particular amb el ràpid desenvolupament i expansió del mercat en línia, així com per la situació de desproveïment dels mercats.

Per aquest motiu, durant els anys 2020, 2021 i 2022 (fins 30 de juny de 2022), s'han realitzat una sèrie de campanyes específiques i enfocades en la protecció a les persones consumidores en relació a la situació excepcional originada per la pandèmia:

1. Campanyes realitzades durant tot el període 2020-2022

1.1. Control de mascaretes: aquesta campanya s'ha vingut realitzat durant els tres anys amb els objectius de:

- a) Controlar l'etiquetatge i la publicitat de les mascaretes disposades per a la venda tan a establiments físics com online.
- b) Realitzar actuacions de recerca per localitzar mascaretes alertades per altres CCAA o altres països de la UE.
- c) Realitzar actuacions de presa de mostres de mascaretes higièniques reciclables (transparentes i no transparentes) per analitzar-ne l'eficàcia real de filtració bacteriana i la respirabilitat.

S'han realitzat **1.040 actuacions** d'inspecció, el que ha suposat visitar **355 empreses** diferents (287 s'han visitat físicament, 63 s'han inspeccionat online i 5 s'han inspeccionat tant físicament com on-line) i inspeccionar un total de **271 marques** de mascaretes.

S'han analitzat **11 mascaretes** de les que 2 els resultats han sigut correctes i 9 han presentat incompliments. Els incompliments han sigut: 1 incompliment d'etiquetatge, 1 incompliment de respirabilitat i 7 incompliments de l'eficàcia de filtració bacteriana.

Actuacions de recerca de mascaretes incloses a la Xarxa d'alerta (XA) per altres CCAA i altres països UE: **311**

Mascaretes incloses a la Xarxa d'alerta per la nostra comunitat: hem **alertat 9 mascaretes** (8 higièniques i 1 EPI). Tres d'elles per etiquetatge enganyós i les altres sis per baixa filtració bacteriana.

Mascaretes immobilitzades: **2.410.824**

1.2. Control del compliment de mesures d'higiene i prevenció en relació a la Covid-19: campanya amb la finalitat de controlar el compliment de les mesures previstes a la normativa específica per fer front a la pandèmia. S'ha controlat que els establiments disposaven de cartells informatius sobre aforament, ús obligatori de mascareta i distància de seguretat, que disposaven de solució hidroalcohòlica, que es respectava l'aforament i que es feia ús de la mascareta. La finalitat d'aquest control ha sigut bàsicament informatiu i d'aconseguir l'esmena dels incompliments detectats.

A més del control dels aspectes esmentats, i en col·laboració amb la DG de Política Industrial, en centres comercials i establiments de més de 700 m² (1.200 m² en el cas de botigues de mobles) també s'ha controlat: senyalització d'entrada i sortida en circuits diferenciats, sistema de control de l'aforament, mètode per assegurar la correcta ventilació, i comprovació dels nivells reals de CO₂ i de l'aforament en el moment de la inspecció.

S'han realitzat **1.627 actuacions** dintre d'aquesta campanya i s'han visitat 1.507 establiments. A 28 actuacions s'han controlat tots els aspectes de la campanya. Dels establiments visitats, 774 complien amb la normativa i 733 presentaven incompliments.

2. Campanyes realitzades durant l'any 2020:

2.1. Control informació Covid-19 transport marítim i aeri: S'han realitzat 108 controls a empreses de transport aeri i marítim per comprovar la informació sobre cancel·lacions, preus i horaris bitllets inter-illes i reemborsaments de l'import dels viatges.

2.2. Control de preus i disponibilitat de productes venuts on-line: s'han realitzat 530 actuacions a les principals cadenes de venda i s'ha controlat l'evolució dels preus i la disponibilitat de més de 17.000 productes d'alimentació i no alimentació.

2.3. Control informació Covid-19. Empreses d'alimentació amb repartiment a domicili: s'han realitzat 136 controls sobre la informació que subministren les empreses de diversos sectors d'alimentació que venen a través de plataformes a les Illes Balears.

2.4. Control informació Covid-19. Empreses de telefonia: S'han realitzat 17 controls a empreses de telefonia amb l'objectiu de verificar que no es fa publicitat sobre la portabilitat de línies ni visites a domicili.

2.5. Control informació Covid-19. Empreses de subministrament elèctric: S'han realitzat 8 controls a empreses de subministrament elèctric per comprovar la informació que proporcionen sobre les obligacions de mantenir el subministrament en el període d'estat d'alarma sanitària.

3. Campanyes realitzades durant l'any 2021

3.1. Publicitat de productes d'higiene amb suposades propietats viricides: s'han realitzat 23 controls on-line de productes que declaren «protecció/desinfecció front a virus», o similar, motivat per la generalització de la venda d'aquest tipus de productes a rel de la pandèmia.

SERVEI D'EDUCACIÓ, FORMACIÓ I RELACIONS INSTITUCIONALS

1. Consumòpolis

Creació del personatge CiberConsum. Els seus consells es van oferir a totes les Comunitats Autònomes i va tenir molt bon acolliment entre elles ja que trasllada un missatge de força per a lluitar contra el virus.

2. Àrea de Relacions Institucionals durant l'estat d'alarma

Suport a la Direcció General de Salut en l'elaboració d'un qüestionari per als passatgers que arriben a les Illes Balears durant l'estat d'alarma.

3. Accions de sensibilització i difusió en matèria de consum

Tant en el Portal del Consumidor com a través de xarxes socials, es va fer una gran difusió del personatge CiberConsum i els seus consells per fer front a la COVID-19.