



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM

# **Memòria d'activitats de la Direcció General de Consum**

**Any 2022**

## 1. Servei d'Atenció al Consumidor

### Atenció de consultes

La Direcció General de Consum va atendre 12.794 consumidors i usuaris de les nostres illes que demanaven informació individualitzada sobre qüestions de consum que els afecten.

Les oficines d'atenció al consumidor van atendre un total de 10.157 consultes (6.667 a Mallorca, 1.596 a Eivissa i 1.894 a Menorca). El telèfon gratuït d'atenció al consumidor (900 166 000) va atendre 2.637 consultes.

A continuació, un quadre detalla la quantitat de consultes que van atendre les oficines de la Direcció General de Consum (Mallorca, Eivissa i Menorca) i el Telèfon del Consumidor (900 166 000).

<i>Consultes 2022</i>	
Oficines Direcció General de Consum	10.157
Telèfon del Consumidor (900 166 000)	2.637
<b>Total</b>	<b>12.794</b>

<i>Consultes de les oficines de la Direcció General de Consum 2022</i>	
Mallorca	6.667
Eivissa	1.596
Menorca	1.894
<b>Total</b>	<b>10.157</b>

### Cita prèvia

Mitjançant el sistema de cita prèvia es van donar un total de 5.871 cites. A continuació s'exposa una comparativa del nombre de cites prèvies de Consum per anys:

<i>Comparativa de les cites prèvies de Consum 2020-2022</i>	
2020	5.541
2021	6.290
2022	5.871

Taula de cites prèvies de Consum de 2022 per oficines:

<i>Cites prèviues de Consum 2022</i>	
Mallorca	3.396
Eivissa	1.101
Menorca	1.374
<i>Total</i>	<b>5.871</b>

### **Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors**

L'any 2022 els consumidors van presentar 7.424 reclamacions i denúncies davant la Direcció General de Consum. A continuació es mostra una comparativa de les reclamacions presentades els anys 2020, 2021 i 2022:

2020	8.974
2021	7.708
2022	7.424

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

<i>Centre tramitador</i>	2022	2021	2020
Mallorca	5.625	6.286	7.144
Menorca	879	624	876
Eivissa	920	798	954
<i>Total</i>	<b>7.424</b>	<b>7.708</b>	<b>8.974</b>

Tot seguit es detalla el nombre de reclamacions de 2022 segons el lloc de residència de la persona consumidora:

<i>Reclamacions 2022 segons el lloc de residència de la persona consumidora</i>	
Mallorca	5.341
Menorca	747
Eivissa	807
Formentera	49
Altres comunitats i estranger	480
<i>Total</i>	<b>7.424</b>

<i>Reclamacions de consum a les Illes Balears per sectors i anys</i>	2022	2021	2020
<b>BÉNS DE CONSUM</b>	<b>1.690</b>	<b>1.664</b>	<b>1.714</b>
<b>TRANSPORTS</b>			
Transport aeri	947	781	1.038
Transport marítim	206	147	251
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	189	205	234
Transport de mercaderies	54	70	56
Missatge	24	16	4
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	13	10	11
Transport ferroviari	3	5	6
<b>TOTAL TRANSPORTS</b>	<b>1.436</b>	<b>1.234</b>	<b>1.600</b>
<b>TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)</b>	<b>1.075</b>	<b>1.569</b>	<b>1.739</b>
<b>SERVEIS BÀSICS</b>			
Subministrament d'electricitat	917	598	273
Subministrament de gas	44	38	43
Subministrament d'aigua	35	42	37
Altres serveis bàsics	2	0	1
<b>TOTAL SERVEIS BÀSICS</b>	<b>998</b>	<b>678</b>	<b>354</b>
<b>SERVEIS DESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)</b>	<b>758</b>	<b>975</b>	<b>1.290</b>
<b>ALTRES SERVEIS</b>	<b>597</b>	<b>728</b>	<b>1.118</b>
<b>SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)</b>	<b>412</b>	<b>407</b>	<b>407</b>
<b>SERVEIS FINANCERS</b>			
Banca	170	157	223
Assegurances	138	107	159
Altres serveis financers	71	121	312
Productes d'inversió/renda variable	0	0	2
<b>TOTAL SERVEIS FINANCERS</b>	<b>379</b>	<b>385</b>	<b>696</b>
<b>HABITATGE</b>			
Lloguer	46	39	37
Compravenda	33	26	18
Altres habitatge	0	3	1
<b>TOTAL HABITATGE</b>	<b>79</b>	<b>68</b>	<b>56</b>
<b>TOTAL RECLAMACIONS</b>	<b>7.424</b>	<b>7.708</b>	<b>8.974</b>

<i>Reclamacions de consum per sectors tramitades al centre insular de Mallorca</i>	TOTAL
<b>BÉNS DE CONSUM</b>	<b>1.323</b>
<b>TRANSPORTS</b>	
Transport aeri	613
Transport marítim	133
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	110
Transport de mercaderies	43
Missatgeria	19
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	7
Transport ferroviari	2
<b>TOTAL TRANSPORTS</b>	<b>927</b>
<b>TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)</b>	<b>863</b>
<b>SERVEIS BÀSICS</b>	
Subministrament d'electricitat	748
Subministrament de gas	32
Subministrament d'aigua	26
Altres serveis bàsics	1
<b>TOTAL SERVEIS BÀSICS</b>	<b>807</b>
<b>SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)</b>	<b>590</b>
<b>ALTRES SERVEIS</b>	<b>444</b>
<b>SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)</b>	<b>343</b>
<b>SERVEIS FINANCERS</b>	
Banca	126
Assegurances	96
Altres serveis financers	52
<b>TOTAL SERVEIS FINANCERS</b>	<b>274</b>
<b>HABITATGE</b>	
Lloguer	28
Compravenda	26
<b>TOTAL HABITATGE</b>	<b>54</b>
<b>TOTAL RECLAMACIONS 2022</b>	<b>5.625</b>

<i>Reclamacions de consum per sectors tramitades al centre insular d'Eivissa (inclou reclamacions de residents a Formentera)</i>	<i>TOTAL</i>
<b>BÉNS DE CONSUM</b>	<b>223</b>
<b>TRANSPORTS</b>	
Transport aeri	116
Transport marítim	51
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	33
Transport de mercaderies	9
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	4
Missatgeria	3
Transport ferroviari	1
<b>TOTAL TRANSPORTS</b>	<b>217</b>
<b>TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)</b>	<b>144</b>
<b>ALTRES SERVEIS</b>	<b>97</b>
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	83
<b>SERVEIS BÀSICS</b>	
Subministrament d'electricitat	61
Subministrament de gas	8
Subministrament d'aigua	6
Altres serveis bàsics	1
<b>TOTAL SERVEIS BÀSICS</b>	<b>76</b>
<b>SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)</b>	<b>40</b>
<b>SERVEIS FINANCERS</b>	
Altres serveis financers	17
Assegurances	10
Banca	8
<b>TOTAL SERVEIS FINANCERS</b>	<b>35</b>
<b>HABITATGE</b>	
Compravenda	5
<b>TOTAL HABITATGE</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL RECLAMACIONS 2022</b>	<b>920</b>

<i>Reclamacions de consum de residents a Formentera per sectors (tramitades al Centre d'Eivissa)</i>	<i>TOTAL</i>
<b>TRANSPORTS</b>	
Transport aeri	7
Transport marítim	6
Transport de mercaderies	2
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	1
<b>TOTAL TRANSPORTS</b>	<b>16</b>
<b>TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)</b>	<b>10</b>
<b>BÉNS DE CONSUM</b>	<b>8</b>
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	4
SERVEIS BÀSICS: subministrament de gas	4
<b>ALTRES SERVEIS</b>	<b>3</b>
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)	3
SERVEIS FINANCERS: banca	1
<b>TOTAL RECLAMACIONS 2022</b>	<b>49</b>

<i>Reclamacions de consum per sectors tramitades al centre insular de Menorca</i>	<i>TOTAL</i>
<b>TRANSPORTS</b>	
Transport aeri	218
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	46
Transport marítim	22
Transport de mercaderies	2
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	2
Missatgeria	2
<b>TOTAL TRANSPORTS</b>	<b>292</b>
<b>BÉNS DE CONSUM</b>	<b>144</b>
<b>SERVEIS BÀSICS</b>	
Subministrament d'electricitat	108
Subministrament de gas	4
Subministrament d'aigua	3
<b>TOTAL SERVEIS BÀSICS</b>	<b>115</b>
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	85
<b>SERVEIS FINANCERS</b>	
Banca	36
Assegurances	32
Altres serveis financers	2
<b>TOTAL SERVEIS FINANCERS</b>	<b>70</b>
<b>TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)</b>	<b>68</b>
<b>ALTRES SERVEIS</b>	<b>56</b>
<b>SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)</b>	<b>29</b>
<b>HABITATGE</b>	
Lloguer	18
Compravenda	2
<b>TOTAL HABITATGE</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL RECLAMACIONS 2022</b>	<b>879</b>



## Reclamacions de consum relacionades amb la crisi del coronavirus

Durant els anys 2020 i 2021 es van presentar un gran nombre de reclamacions relacionades amb la crisi de la COVID-19. Malgrat que el nombre de reclamacions derivades de la situació sanitària ha minvat molt, durant l'any 2022 també es van presentar reclamacions de consum per aquest motiu.

A continuació es detalla el nombre de reclamacions de consum relacionades amb la crisi sanitària, distribuïdes per centres tramitadors, i una comparativa amb els dos anys anteriors:

<i>Centre tramitador</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>
Mallorca	182	871	1.470
Menorca	6	47	184
Eivissa	26	67	169
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>985</b>	<b>1.823</b>

## Noves tecnologies i impuls de l'Administració electrònica

### Reclamacions i denúncies telemàtiques

Els consumidors van presentar 2.368 reclamacions i denúncies a través del procediment telemàtic de la Seu Electrònica de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears denominat «Reclamacions i denúncies de consum».

Comparativa del nombre de reclamacions i denúncies presentades per aquesta via per anys:

<i>Nombre de reclamacions telemàtiques per anys</i>	
2020	3.538
2021	2.144
2022	2.368

### Notificacions telemàtiques a les persones consumidores, les empreses i altres administracions i organismes

Des de fa uns anys, el Servei d'Atenció al Consumidor ha implantat la notificació telemàtica en la tramitació dels expedients de reclamacions de consum.

A finals de l'any 2020 el Servei d'Atenció al Consumidor va començar a fer notificacions telemàtiques a les persones consumidores, a les empreses i a altres administracions i organismes mitjançant la Carpeta Ciutadana. Aquest sistema suposa una millora en relació amb els sistemes anteriors de notificació telemàtica i ha agilitzat la tramitació dels expedients.

A més, a partir del mes de març de 2022 el Servei d'Atenció al Consumidor va posar a disposició en la Carpeta Ciutadana i en l'Adreça Electrònica Habilitada Única (DEHÚ) de les persones interessades (persones consumidores i empreses) totes les notificacions, sens perjudici que la notificació es practiqui de forma electrònica o en paper.

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

<i>Any</i>	<i>Total de notificacions telemàtiques</i>
2020	7.334
2021	12.320
2022	15.328

El personal del Servei d'Atenció al Consumidor que ha duit a terme aquestes tasques és el següent:

- 1 cap de servei
- 1 cap de secció
- 6 tècnics superiors
- 4 informadors de consum
- 2 administratius
- 6 auxiliars

Total de funcionaris del Servei d'Atenció al Consumidor l'any 2022: 20

## 2. Servei d'Arbitratge de Consum (dona suport a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears)

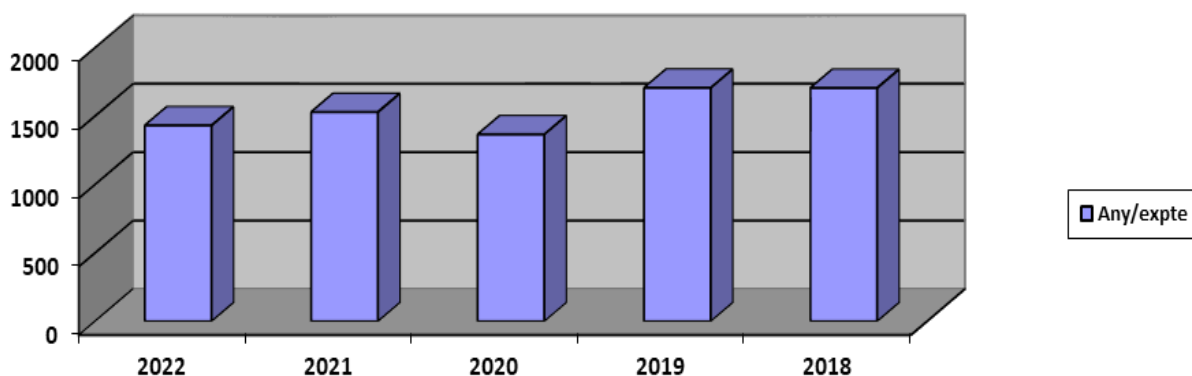
**El Sistema Arbitral de Consum** és l'instrument que les administracions públiques posen a disposició de la ciutadania per resoldre les controvèrsies que sorgeixen en matèria de consum. Es configura com un arbitratge institucional de resolució extrajudicial dels conflictes entre les persones consumidores o usuàries i les empreses o els professionals a sol·licitud de les primeres.

Característiques principals de l'arbitratge de Consum:

- És un mecanisme que resol les controvèrsies de consum mitjançant laudes vinculants i executius per a ambdues parts.
- El procediment de resolució és ràpid, perquè no és gaire formalitzat, i els casos sotmesos a l'arbitratge de Consum es resolen en un curt espai de temps, en menys de noranta dies.
- També és una eina eficaç, especialment per als consumidors, perquè resol les controvèrsies mitjançant un laude arbitral de compliment obligat, com si fos una sentència.
- A més, és un procediment gratuït per a ambdues parts.

Any	2022	2021	2020	2019	2018
<i>Sol·licituds d'arbitratge presentades</i>	1.431	1.529	1.366	1.706	1.705

L'any 2020 va provocar un descens en el nombre de sol·licituds d'arbitratge que només s'ha recuperat en part.



## **Sectors més reclamats en la via arbitral de Consum**

El sector amb més controvèrsies en la via arbitral de consum és el de les telecomunicacions. Les principals operadores estan sotmeses a l'arbitratge de Consum i són els «clients» principals de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears. A molta distància li segueixen les comercialitzadores d'energia, si bé enguany l'increment d'aquest sector ha continuat la línia ascendent que va començar l'any 2021.

Quant als altres sectors, l'augment de les compres en línia també ha produït un increment de conflictivitat en el sector de la paqueteria. L'educació en línia també ha fet augmentar les reclamacions en el sector educatiu privat. En canvi, les reparacions palesen un descens, més acusat en les dels petits electrodomèstics que en les reparacions de vehicles.

	2022	2021	2020
Telefonia	733	988	985
Energia	426	232	95
Mobles	67	83	71
Altres	62	43	41
Correus i paqueteria	34	43	29
Vehicles i tallers	25	39	30
Viatges, vols i agències	21	24	30
Educació o formació	15	17	12
Tintoreries	11	9	6
Subministrament d'aigua	10	8	2
Reparacions	8	13	43
Assegurances	8	2	6
En línia	6	7	6
Perruqueria i estètica	3	4	3
Dentista	1	9	4
Joieries	1	8	3

## Resolució de controvèrsies per l'arbitratge de Consum

Casos resolts per mediació de la Junta Arbitral de Consum:

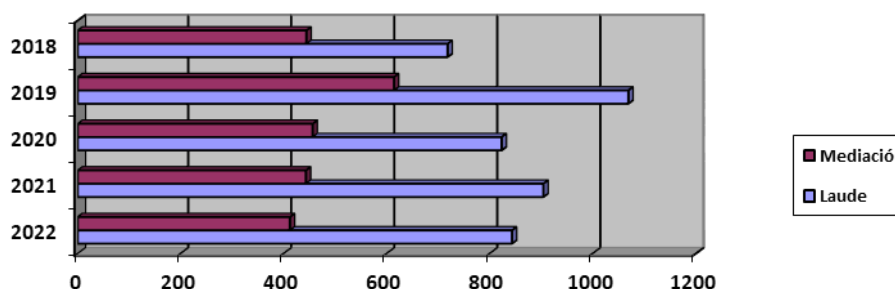
2022	2021	2020	2019	2018
412	443	456	614	444

Casos resolts per laudes dels àrbitres de consum adscrits a la Junta:

2022	2021	2020	2019	2018
843	904	823	1.069	718

Total de casos resolts per la Junta Arbitral de Consum:

2022	2021	2020	2019	2018
1.255	1.347	1.279	1.683	1.162



## Empreses adherides a la Junta Arbitral de Consum

Noves empreses captades per la Junta Arbitral de les Illes Balears

2022	2021	2020	2019	2018
42	61	27	40	46

El cens d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum a través de la Junta de les Illes Balears, el 31/12/2022, és de: **1.444 empreses adherides**.

**Àrbitres de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears que han resolt les 843 controvèrsies mitjançant laude arbitral:**

- Àrbitres proposats per l'Administració: 15
- Àrbitres proposats per les associacions de consumidors i usuaris: 5
- Àrbitres proposats per les organitzacions empresarials i associacions professionals: 11

Personal del Servei d'Arbitratge de Consum que ha tramitat els 1.255 expedients arbitral l'any 2022: 8 funcionaris.

- 1 cap de servei
- 1 cap de secció
- 1 tècnica superior
- 5 auxiliars administratius

### 3. Servei d'Inspecció de Consum i Vigilància del Mercat

#### 1. Actuacions d'inspecció: **3.848**

(2.914 a Mallorca, 467 a Eivissa i Formentera, i a 467 Menorca).

- Actuacions realitzades en el marc de campanyes específiques de control: 1.684
- Actuacions realitzades per a la recerca i retirada del mercat dels productes inclosos en la xarxa d'alerta de productes industrials: 1.000
- Les 1.164 actuacions restants, són actuacions realitzades o bé d'ofici o per altres motivacions (demandes, notificacions externes...).
- S'ha visitat un total de 969 establiments.

#### 2. Demandes per a inspecció (denúncies i reclamacions per investigar): **142**

Els sectors en què s'han realitzat actuacions d'inspeccions arran de les demandes rebudes són els següents:

Sector	Nre. d'actuacions
Transport aeri i marítim	26
Comerç en línia	24
Alimentació	19
Articles de la llar	9
SAT (servei d'assistència tècnica)	9
Reparació de vehicles	8
Serveis d'oci i entreteniment	7
Benzineres	7
Sanitari	7
Lloguer de vehicles	6
Altres	20

#### 3. Alertes notificades per les Illes Balears: **62**

Aquestes 62 alertes representen el 8,69 % del total d'alertes notificades per les diferents comunitats autònomes, que han estat 713.

<i>Tipus de producte</i>	<i>Nre. d&gt;alertes</i>	<i>Risc del producte</i>
Juguetes	31	Asfíxia (21) Intoxicació (8) Lesions diverses (2) Estrangulació (1) Risc microbiològic (1)
Roba infantil	8	Lesions diverses (6) Asfíxia o estrangulació (2)
Material elèctric	4	Xoc elèctric (4)
Disfresses	4	Cremades (4)
Garlandes	4	Xoc elèctric (3) Cremades (1)
Petits electrodomèstics	3	Xoc elèctric (3)
Cordes per a equipatge	2	Lesions diverses (2)
Articles decoratius	2	Asfíxia (2)
Kits de reparació de bicicletes	2	Risc químic (2)
Tamborets	1	Lesions diverses (1)
Mascaretes	1	Etiquetatge enganyós (1)

#### 4. Mostres per a control analític: 245

Del total de mostres analitzades, 80 són productes d'alimentació, i 165 són productes industrials.

Resultats de les mostres analitzades:

<i>Campanya</i>	<i>Nre. de mostres</i>	<i>Resultat correcte</i>	<i>Resultat incorrecte</i>	<i>Resultat pendent</i>
Oli d'oliva verge i verge extra Etiquetatge i composició	10	1	0	9
Cefalòpodes congelats	5	1	0	4
Formatges ratllats i tipus sandvitx	5	0	0	5
Detecció de plaguicides en productes alimentaris ecològics	7	0	0	7
Peix congelat	15	0	0	15



Xocolata amb fruits secs	10	10	0	0
Conserves d'espàrrecs blancs sencers categoria extra	13	0	0	13
Gluten en llepolies, aliments infantils i productes d'aperitiu	15	15	0	0
Control del mercat	13	0	12	1
Possible xarxa d'alerta	73	13	38	22
Assecadors de cabells	5	1	4	0
Juguets de fusta per a menors de 36 mesos	10	7	3	0
Tamborets d'escalons	5	4	1	0
Torradores de pa	5	5	0	0
Calçat infantil	10	10	0	0
Gasols d'automoció	10	10	0	0
Llums LED	10	6	4	0
Seguretat física en roba de bebè amb botons (menors de 36 mesos)	10	9	1	0
Trones	3	0	0	3
Roba esportiva	10	8	2	0
Calçat - Projecte ref. 10 sobre el control integrat de les substàncies químiques	1	0	0	1

## 5. Productes retirats del mercat

### 5.1. Mesures cautelars: 68

Unitats immobilitzades: **11.720**

<i>Tipus de producte</i>	<i>Unitats immobilitzades</i>
Juguets (inclou disfresses)	6.258
Mascaretes	3.606

Alimentació	1.185
Material elèctric	265
Article de decoració	72
Roba i tèxtil	40
Cordes d'equipatge	31
Articles de bricolatge	18
Petits electrodomèstics	17
Altres	228

## 5.2. Destruccions voluntàries

Unitats destruïdes voluntàriament per l'empresa tenidora del producte:  
**4.830**

<i>Tipus de producte</i>	<i>Unitats destruïdes voluntàriament</i>
Juguetes (inclou disfresses)	3.656
Lluminàries	293
Mascaretes	224
Vestimenta i complements	183
Articles de bricolatge	126
Material elèctric	116
Articles de decoració	95
Petits electrodomèstics	70
Alimentació	42
Altres	25

## 6. Campanyes d'inspecció: 49

S'han duit a terme un total de 49 campanyes, distribuïdes en campanyes estatals, autonòmiques i europees, i que abasten els àmbits de l'alimentació, els productes industrials, els serveis i el control d'establiments.

### 6.1 campanyes d'àmbit estatal: 21

<i>Nom de la campanya</i>	<i>Nre. d'actuacions</i>
Oli d'oliva verge i oli d'oliva verge extra: etiquetatge i composició	56
Detecció de plaguicides en productes alimentaris ecològics	7
Formatges ratllats i tipus sandvitx	17
Cefalòpodes congelats. Verificació de l'etiquetatge i identificació molecular de l'espècie	18
Comerç electrònic d'aliments	55
Publicitat i presentació d'aliments comercialitzats en llocs web	54
Bijuteria: inspecció i control de l'etiquetatge	19
Juguetes de fusta per a menors de 36 mesos	39
Torradores de pa: etiquetatge i seguretat	11
Tamborets d'escalons: etiquetatge i seguretat	12
Assecadors de cabells normals i de viatge	38
Reglament UE 2019/1020, verificació de l'article 4	30
EPI per a ciclistes i usuaris de monopatins, patinets i patins de rodes	15
Etiquetatge d'eficiència energètica d'electrodomèstics en comerços i en línia	17
Trones per a infants	26
Serveis assistència tècnica a domicili realitzats per SAT no oficials de marca	8
Control d'ofertes de tarifes elèctriques en entorn web	10
Control de telèfon d'atenció al client	19
Comerç electrònic: informació precontractual en subministraments bàsics	9
Comprovació de l'existència del procediment de reclamació en webs	15
Verificació de la bonificació en el preu de venda al públic de productes energètics i additius	24

## 6.2 Campanyes d'àmbit autonòmic: **26**

<i>Nom de la campanya</i>	<i>Nre. d'actuacions</i>
Xocolata amb fruits secs	11
Gluten en llepolies, aliments infantils i productes d'aperitiu	15

Espàreccs blancs sencers de categoria extra en conserva	13
Peix congelat	15
Control d'IVA en aliments de primera necessitat	7
Control sistemàtic de mercat	16
Possible xarxa d'alerta	77
Control de COVID-19: mascaretes	18
Gasoil d'automoció	11
Llums LED	10
Calçat infantil	10
Compliment de la Llei 8/2019, de residus de les Illes Balears	33
Roba esportiva	10
Seguretat física en roba infantil amb botons (menors de 36 mesos)	10
Halloween	93
Nadal	109
Control de preus de benzines i gasoils	178
Companyies aèries: control del cobrament d'equipatge de mà	11
Immobiliàries: informació a web i establiment	37
Compra per Internet	36
Control de turisme d'excessos	26
Control de clàusules de modificació de contracte de companyies elèctriques	4
COVID-19: control del compliment de mesures d'higiene	38
Fulls de reclamació i cartell informatiu	272
Publicitat de preus: idioma emprat en la informació	110
Control del dia sense IVA	8

### 6.3 Campanyes d'àmbit europeu: 2

<i>Nom de la campanya</i>	<i>Nre. d'actuacions</i>
Qualitat dual en detergents	6
Calçat - Projecte ref. 10 sobre el control integrat de les substàncies químiques	1

## 7. Notificacions externes

Hem rebut **187** sol·licituds de col·laboració d'altres administracions, entitats...

Origen de les notificacions rebudes:

<i>Organisme o entitat</i>	<i>Nombre</i>
Guàrdia Civil	57
SOIVRE (Servei Oficial d'Inspecció, Vigilància i Regulació Duanera)	51
Ajuntaments i policies locals	38
FACUA	20
Altres direccions generals i conselleries del GOIB	7
Organismes d'altres comunitats autònomes	6
Consells insulars	5
Col·legi Oficial d'Odontologia	1
Federació de la Petita i Mitjana Empresa d'Eivissa i Formentera (PIMEEF)	1
Administració estatal	1

## 8. Personal

El Servei d'Inspecció de Consum i Vigilància del Mercat té adscrites 16 persones, de les quals 10 són inspectors i inspectores (7 a Mallorca, 1 a Eivissa i Formentera, i 2 a Menorca).

### **Activitat sancionadora en matèria de consum**

I. L'activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris es du a terme per dos òrgans diferenciats de la Conselleria de Salut i Consum. Per una banda, el director general de Consum és l'òrgan competent per iniciar i resoldre els procediments sancionadors en matèria de consum. Per l'altra, el Servei de Sancions de la Secretaria General de la Conselleria és l'òrgan instructor dels procediments.

L'any 2022, ambdós òrgans van dur a terme l'activitat sancionadora següent:

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Any 2022</i>
Expedients iniciats pel director general	186
Expedients resolts pel director general	207
Recursos d'alçada resolts per la consellera de Salut i Consum	41
Import de les sancions imposades pel director general de Consum l'any 2022	1.340.902,49 €

II. El 2022 es van generar ingressos anticipats per un import de 354.550,78 euros, en concepte de pagament anticipat de les sancions per part de les empreses que reconeixen l'autoria de les infraccions imputades.

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Pagament postsanció</i>	<i>Pagament anticipat</i>	<i>Total de sancions imposades</i>
Resolucions sancionadores	986.351,71 €	354.550,78 €	1.340.902,49 €

III. Durant el 2022 s'han iniciat 186 expedients sancionadors i s'han dictat 207 resolucions de finalització del procediment sancionador.

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Resolucions d'inici	94	92	186
Resolucions	137	70	207

IV. Dels 186 expedients iniciats, 92 corresponen a actuacions engegades des del Servei d'Inspecció de Consum i Vigilància de Mercat, i la resta, 94, provenen de reclamacions o denúncies de les persones consumidores i usuàries tramitades des del Servei d'Atenció al Consumidor de la Direcció General de Consum.

Les 207 resolucions sancionadores dictades en el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2022 pel director general de Consum, en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, sumen en quantia de sancions un import total d'1.340.902,49 € (493.291,45 € provinents d'actes d'inspecció i 847.611 € provinents de reclamacions i denúncies).

## Activitat sancionadora per sectors

L'activitat sancionadora al llarg de l'any 2022 prové, en un percentatge molt similar, de les campanyes d'inspecció que ha duit a terme el Servei d'Inspecció de Consum i de les denúncies i reclamacions presentades per consumidors i usuaris, remeses pel Servei d'Atenció al Consumidor.

Al llarg de l'any 2022 es van incrementar, seguint la tendència del 2021, els expedients relacionats amb pràctiques comercials a distància, ja sigui en el context de les campanyes d'inspecció o a conseqüència de les reclamacions dels consumidors. Gràcies a l'actuació coordinada del Servei d'Inspecció de Consum i del Servei d'Atenció al Consumidor, el 2022 es va continuar potenciant el control d'aquest sector d'activitat, reflex del comportament del consumidor en l'actualitat.

Cal destacar, pel que fa a les actuacions en l'àmbit del **Servei d'Inspecció de Consum**, els expedients sancionadors següents, per sectors d'activitat:

- **Campanya anual de control de la declaració d'origen i qualitat dels olis d'oliva.** Es van resoldre els 15 expedients sancionadors en matèria de control de la declaració d'origen i qualitat dels olis d'oliva corresponents a les dues darreres campanyes del Servei d'Inspecció, i es va imposar un import aproximat de 360.000 euros (anys 2021-2022) per incompliments en la declaració de la categoria de l'oli d'oliva.
- **Línia telefònica d'atenció al client (902).** L'any 2021 es va iniciar la campanya d'inspecció de les línies telefòniques d'atenció al client (902), que va continuar durant el 2022. Es van tramitar 22 expedients sancionadors, i es van imposar sancions per un import aproximat de 150.000 euros, per posar a disposició dels consumidors i usuaris una línia d'atenció telefònica al client sense caràcter gratuït, quan és un servei de caràcter bàsic d'interès general.
- **Venda i distribució de productes, botigues multipreu.** Venda o distribució de joguetes i altres productes insegurs, sense etiquetatge o amb l'etiquetatge incorrecte o incomplet. Des del Servei d'Inspecció s'ha duit a terme durant el 2022 una campanya dirigida a comprovar la declaració de la composició dels productes disposats a la venda en establiments de venda al detall (per exemple, Kiabi i New Yorker). Cal destacar també el procediment sancionador tramitat contra Primark (13.000 €) per la venda de mascaretes amb incompliment de la normativa d'etiquetatge.

També hem de fer menció de la tramitació de l'expedient CO 26/2022, Seyma Importació, SL, en què es va imposar una sanció de multa de 36.000 € per la distribució i venda de mascaretes per declarar en l'etiquetatge una protecció superior a la que es declara en l'informe oficial.

Aquest sector continua representant un percentatge del 30 % de les actuacions inspectores i quantitativament un import en concepte de multes superior als 50.000 euros, atès que la distribució de productes insegurs es tipifica com a infracció greu.

- **Campanya de vendes per Internet.** Representa un 40 % de l'activitat inspectora i s'hi atribueixen sancions per un import aproximat de 80.000 euros. La Unitat de Sancions va tramitar expedients contra empreses de venda de béns o prestació de serveis en línia per incompliments varis, com ara el dret de desistiment; la manca d'informació en matèria de preus; deficiències en la informació legal bàsica que s'ha d'oferir en la web, etc. S'ha de dir que, encara que s'ha duit a terme una important campanya d'inspecció, un nombre considerable de les infraccions es detecten arran de la presentació de reclamacions per part dels consumidors i que, com a actuació complementària, han donat lloc a la inspecció de les pàgines web per tal de detectar altres incompliments en les condicions generals o en la informació bàsica obligatòria que s'ha de proporcionar en la contractació a distància.
- **Campanya de control de la publicitat.** Va ser interès de la Direcció General el control de la publicitat de les campanyes per comprar productes en oferta o a preus especials conegudes com a «dia sense IVA», un total de 7 expedients que es troben en tramitació, excepte el procediment sancionador tramitat contra Media Markt, CO 85/2022, finalitzat el 2023 amb la imposició d'una sanció de multa d'11.000,01 €.
- **Campanya de control de les condicions de transport de l'equipatge de mà per les companyies aèries.** Durant el 2022 es van iniciar i es troben en tramitació 4 expedients sancionadors contra companyies aèries per introduir clàusules abusives en les condicions de transport de l'equipatge de mà.

Pel que fa a les reclamacions presentades per consumidors i usuaris, expedients tramitats des del **Servei d'Atenció al Consumidor de la Direcció General**, destaquen els sectors d'activitat següents:



- **Incompliments contractuals.** Prop d'un 45 % dels expedients tramitats per reclamacions dels consumidors es basen en incompliments contractuals que poden constituir des de frauds per no lliurar els béns adquirits ni retornar els doblers (pràctica habitual en la contractació a distància) fins a incompliments del règim legal de la garantia dels béns de consum (en la venda de terminals, electrodomèstics i altres aparells elèctrics).
- **Sector vehicles.** Representen un 20 % els expedients sancionadors per frauds i incompliments de les clàusules de garantia en la venda de vehicles de segona mà i de prestacions inadequades dels **serveis tècnics** per part dels **tallers de reparacions de vehicles** i per incompliments de les condicions de **garantia**.
- **Transport aeri.** Ryanair encapçala les reclamacions dels consumidors, bé sigui per cobrar quantitats desproporcionades per l'emissió o reemissió de targetes d'embarcament; pel mal funcionament de la pàgina web; per negar indemnitzacions als consumidors reconegudes per la llei o per incomplir les condicions generals de contractació. Les altres companyies objecte de procediments sancionadors en tramitació són Air Europa, Iberia, Vueling i Volotea. No obstant això, les reclamacions contra companyies aèries, excepte per la campanya iniciada per controlar les condicions d'accés amb equipatge de mà en cabina, han disminuït respecte d'altres anys.
- **Reparacions i obres en immobles i el sector de venda de mobiliari,** per incompliments de la garantia dels productes o disconformitats en la prestació de serveis.
- **Entitats bancàries.** El 2022 es va dictar la resolució del procediment sancionador CO 33/2021, iniciat contra una Caja Rural per no oferir informació precontractual en relació amb la subscripció d'un préstec hipotecari subjecte a l'índex IRPH, i es va imposar una sanció de 22.500 euros.

Es fa constar que en les dades estadístiques trameses s'han inclòs els 11 expedients sancionadors tramitats o en tramitació per incompliments del Decret llei 1/2020, de 17 de gener, de regulació contra el turisme d'excessos per a la millora de la qualitat en zones turístiques, la competència dels quals correspon a

la consellera de Salut i Consum, però que versen sobre matèries que el Decret llei atribueix a incompliments en matèria de consum.

### **Comparativa dels anys 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 i 2021**

Tot seguit, es mostra l'activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris referent als anys 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 i 2021.

#### Any 2014

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Resolucions	149	58	207
Total de sancions	361.700,15 €	235.805,16 €	597.505,31 €

#### Any 2015

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Resolucions	247	50	297
Total de sancions	462.932,29 €	175.862,07 €	638.794,36 €

#### Any 2016

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Resolucions	183	59	242
Total de sancions	469.865,60 €	209.415,80 €	679.281,35 €

#### Any 2017

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Resolucions	185	56	241
Total de sancions	982.036,57 €	359.589,68 €	1.341.626,25 €

#### Any 2018

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Resolucions	223	122	345
Total de sancions	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>
Resolucions	243	117	360
Total de sancions (048)	940.659,18 €	423.468,39 €	1.129.671 €
<i>Fase de tramitació</i>	<i>Pagament 048</i>	<i>Pagament 046</i>	<i>Total</i>
Resolucions	1.129.671 €	242.720,58 €	1.372.391,58 €

Any 2020

<i>Fase de tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Resolucions	192	107	299
Total de sancions (048)	1.171.801,11 €	469.020,4 €	1.640.821,51 €
<i>Fase de tramitació</i>	<i>Pagament 048</i>	<i>Pagament 046</i>	<i>Total</i>
Resolucions	1.640.821,51 €	220.450,8 €	1.861.272,31 €

Any 2021

<i>Fase tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Resolucions	168	104	272
Total sancions (048)	667.786,62 €	497.600,54 €	1.165.387,16 €
<i>Fase tramitació</i>	<i>Pagament 048</i>	<i>Pagament 046</i>	<i>Total</i>
Resolucions	1.165.387,16 €	258.970,73 €	1.424.357,89 €

Any 2022

<i>Fase tramitació</i>	<i>Reclamacions</i>	<i>Inspecció</i>	<i>Total</i>
Resolucions	137	70	207
Total sancions (048)	700.751,43 €	285.600,28 €	986.351,71 €
<i>Fase tramitació</i>	<i>Pagament 048</i>	<i>Pagament 046</i>	<i>Total</i>
Resolucions	986.351,71 €	354.550,78 €	1.340.902,49 €

#### **4. Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals**

Des de la Direcció General de Consum del Govern de les Illes Balears, durant l'any 2022, i dins l'objectiu «Formació i desenvolupament de la participació. Foment de la col·laboració i actuacions conjuntes que millorin la protecció dels consumidors i usuaris», es van dur a terme les actuacions següents:

##### **Formació permanent del personal de la Direcció General de Consum**

Dins el PFCI 2022 (Pla de Formació Contínua Interadministratiu de l'any 2022, promogut per la Direcció General de Consum del Ministeri de Consum i finançat amb càrrec als fons de formació contínua per a plans interadministratius de l'any 2022), i mitjançant la Resolució de l'Institut Nacional d'Administració Pública, en el marc de l'Acord de Formació per a l'ús de les Administracions Públiques, s'han dut a terme dues accions formatives dirigides al personal de les administracions estatal, autonòmica i local competents en matèria de consum:

- El 9 de novembre de 2022 es va dur a terme l'acció formativa «Etiquetatge dels aliments». Els objectius d'aquesta formació eren actualitzar i ampliar coneixements de la informació al consumidor que ha de proporcionar l'etiquetatge dels aliments.
- El 30 de novembre de 2022 va tenir lloc l'acció «Actualització normativa en matèria de consum», la finalitat de la qual era analitzar les modificacions i els aspectes més nous en la normativa que regula la protecció jurídica de les persones consumidores i usuàries.

Ambdues formacions van tenir una bona acollida per part dels professionals de les administracions públiques amb competències en matèria de consum. Cal assenyalar que en l'acció formativa «Actualització normativa en matèria de consum» el nombre de sol·licituds de participació fou superior a les places disponibles.

##### **Formació i educació de les persones consumidores i usuàries**

Dins el seu marc competencial, la Direcció General de Consum ha de garantir l'educació i la formació de la ciutadania com a persones consumidores responsables, que ha d'estar orientada al coneixement dels seus drets i obligacions per tal d'exercir-los de manera conscient, responsable i sostenible, amb la comesa, entre d'altres, de promoure una major llibertat en les decisions de compra de béns i serveis.

El 18 de gener de 2022, la Direcció General de Consum va posar en marxa un nou espai formatiu al Casal Ernest Lluch, situat al carrer de la Rosa, 3, de Palma, on es realitzen activitats dirigides a difondre els drets de les persones consumidores, així com accions amb treballadors públics, entitats i empreses.

**Fundació Amaranta.** El 7 de febrer de 2022, a l'Espai del Consum del Casal, es va dur a terme un taller de formació en drets de les persones consumidores, adreçat a dones del programa d'emancipació de la Fundació Solidària Amaranta.

**Dins el Conveni Gent Gran,** al llarg de 2022 es van impartir les sessions formatives següents:

- El 29 de març, a l'Espai Consum del Casal Ernest Lluch, una formació dirigida al personal de l'IMAS: «Conèixer els nostres drets com a persones consumidores per atendre millor la ciutadania», l'objectiu de la qual fou informar i formar el personal d'aquesta entitat, en matèria de consum i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.
- El 27 d'abril, a la Llar de Puigpunyent, es va celebrar una jornada informativa-formativa destinada a la gent gran amb el lema «Consum t'ajuda a desxifrar la factura de la llum i el bo social» per explicar el contingut i el funcionament de les factures elèctriques i del bo social elèctric, a més de donar a conèixer a la ciutadania la tasca que fa la Direcció General en defensa dels drets de les persones consumidores.
- El 21 de juny, a la Llar d'Ancians de Felanitx, es va impartir la xerrada «Les noves formes de consum, una frontera infranquejable per a la gent gran?», dirigida a la gent gran de la comarca del Migjorn, un debat que volia provocar la participació activa dels presents.
- El 16 de novembre, a la Llar d'Ancians de l'avinguda Argentina de Palma, tingué lloc la xerrada formativa «La protecció de les persones consumidores», amb l'objectiu d'informar el col·lectiu de gent gran dels seus drets com a persones consumidores.
- El 15 de desembre, a la Llar d'Ancians de Manacor, tingué lloc la xerrada formativa «La protecció de les persones consumidores», amb l'objectiu d'informar el col·lectiu de gent gran dels seus drets com a persones consumidores.

En total, el nombre de persones formades entre totes les sessions ascendeix a 200, aproximadament.

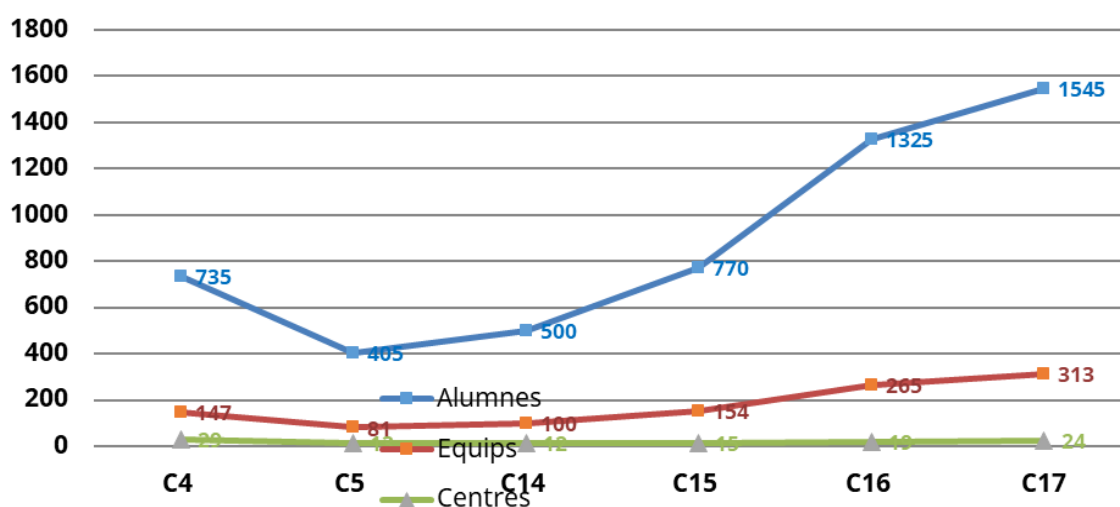
## Concurs escolar Consumòpolis

Amb aquest concurs, adreçat a l'alumnat del tercer cicle de primària, educació secundària obligatòria i formació professional bàsica de tots els centres educatius de les nostres illes, el que es pretén és oferir a la comunitat escolar una eina pràctica i dinàmica que contribueixi al desenvolupament integral de l'alumnat com a actuals i futures persones consumidores, afavorint l'aprenentatge, de manera divertida, de conceptes relacionats amb diverses temàtiques de consum, així com de procediments i actituds que possibilitin la construcció d'una societat de consum cada vegada més justa, solidària i responsable.

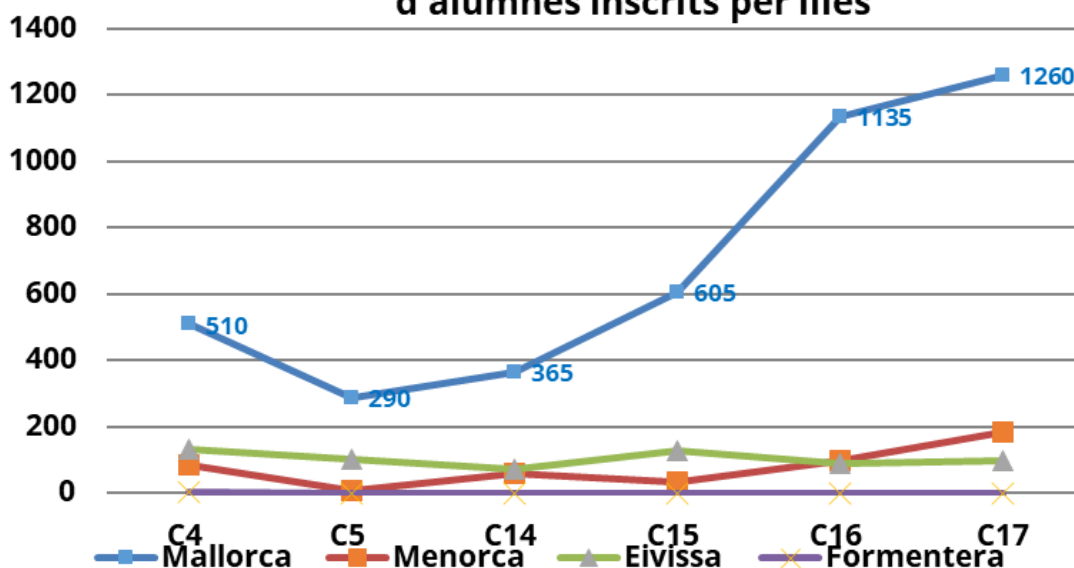
### Consumòpolis 17, curs 2021-2022

Les Illes Balears, durant el curs escolar 2021-2022, han tornat a batre el rècord d'inscrits en la 17a edició del concurs escolar Consumòpolis i se situaren com la segona comunitat autònoma en nombre de participants de tot Espanya (313 equips i 1.545 estudiants).

### Consumòpolis 2008-2022 Evolució de dades d'inscripció



### Consumòpolis 2008-2022 Evolució del nombre d'alumnes inscrits per illes



Els dies 15 i 16 de juny, al Palma Aquàrium, es va fer entrega dels reconeixements i premis dels equips inscrits que van acabar les dues parts del concurs a les Balears. Convé destacar que hem estat la primera comunitat autònoma a finalitzar les proves. Hi van assistir més de 600 alumnes.

#### Nova edició: Consumòpolis 18, curs 2022-2023

El 8 d'octubre de 2022, es va convocar la divuitena edició del concurs escolar Consumòpolis, per al curs 2022-2023. Aquesta nova edició, centrada en les notícies falses, es va presentar a l'IES Maria Àngels Cardona de Ciutadella, un dels centres de les nostres illes que més vegades hi ha participat durant les darreres convocatòries. En data de 31 de desembre de 2022, hi havia inscrits 159 equips de centres de totes les nostres illes (quasi 800 alumnes).

El 31 de maig de 2022, aquest concurs de Consumòpolis fou guardonat a la Gala Salut amb el reconeixement per la sensibilització d'un consum responsable i sostenible.

#### Altres

El 23 de maig de 2022, el director general de Consum assistí a la sessió de control del Parlament Infantil de les Illes Balears, centrat en les propostes que es van llençar per part dels infants i adolescents en el X Parlament Infantil del passat 19 de novembre per a la consecució de dos objectius de desenvolupament sostenible

de l'Agenda 2030: ciutats i comunitats sostenibles (ODS 11) i producció i consum responsable (ODS 12).

## **ACTIVITATS C i D**

### **Relacions amb entitats de participació ciutadana**

### **Relacions amb les associacions de consumidors i usuaris**

#### **Registre d'Associacions de Consum**

El Registre 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.

La Direcció General de Consum ha continuat treballant per tal de fomentar la creació de noves associacions, amb la finalitat de millorar el teixit associatiu de les Balears i defensar millor els drets de les persones consumidores.

El 26 d'octubre de 2022 es va resoldre la inscripció de l'Associació de Consumidors Nura Provida.

Així mateix, durant l'any 2022 es van continuar realitzant tasques d'actualització del Registre.

#### **Convocatòria de subvencions**

Dins l'objectiu d'establir una línia d'ajuts destinats a les associacions de persones consumidores i usuàries per finançar les despeses generades en el desenvolupament d'activitats, el 14 de març de 2022 la consellera de Salut i Consum va aprovar la convocatòria de subvencions per dur a terme activitats en matèria de consum per als anys 2021 i 2022 (BOIB núm. 43, de 29 de març de 2022).

L'objecte de la convocatòria és l'establiment de subvencions per al desenvolupament d'activitats duites a terme entre l'1 d'octubre de 2021 i el 30 de setembre de 2022, classificades en cinc línies d'actuació i amb un import màxim de 35.000,00 €.



La Direcció General de Consum va aprovar la concessió d'una subvenció a les associacions de persones consumidores Asufin IB, Laboratori d'Abastiment Cooperatiu i San Crispín.

El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals a través de la bústia de correu electrònic habilitada a l'efecte ha anat gestionant les consultes de les persones interessades, donant suport en tot moment a les associacions per una correcta tramitació del procediment.

	<b>Asufin IB</b>	<b>Laboratori d'Abastiment Cooperatiu S. Coop.</b>	<b>San Crispín</b>
<i>Expedient</i>	01/SUB22	02/SUB22	03/SUB22
<i>Nom del projecte o activitat</i>	Atenció, assessorament i educació financera per a les persones consumidores	A Terranostra, som el canvi que volem: el consum responsable que transforma	Estratègia de sostenibilitat i producte local - sensibilització
<i>Import concedit</i>	14.129,23 €	14.395,77 €	6.475,00 €

## **E. 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 Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals actua com a secretaria del CCIB, convocant i assistint a les reunions, redactant-ne les actes i els informes preceptius.

L'any 2022 es va reunir en dues sessions:

En la primera sessió, la qual se celebrà el 18 de febrer de 2022 al nou Espai de Consum del carrer de la Rosa de Palma (sessió ordinària núm. 45), es va presentar la Memòria d'actuacions de la Direcció General, i s'hi definiren els objectius estratègics. Així mateix, es tractaren les propostes de representants de les associacions de consumidors i usuaris en diversos òrgans col·legiats.

En la segona (en sessió ordinària núm. 46), que es va celebrar el 9 de setembre de 2022, es va presentar l'informe d'actuacions de la Direcció General en el període de covid al Consell de Consum. Per altra banda, tingué lloc la intervenció del president del Consell Econòmic i Social, «Noves perspectives econòmiques: de l'esperança a la incertesa».

## **F. Accions de sensibilització i difusió en matèria de consum**

Per commemorar el Dia Mundial dels Drets del Consumidor, el 15 de març, la Direcció General de Consum es va adherir al lema de la Unió Europea, «Lluita contra la contaminació per plàstic», i va fer-ne difusió a les xarxes socials i al Portal de Consum per tal de conscienciar i involucrar les persones consumidores perquè adoptin i promoguin pràctiques més sostenibles en l'ús de plàstics.

Al llarg del 2022, la Direcció General de Consum, mitjançant notes de premsa i a través de les xarxes socials, va difondre diferents temes d'interès envers les persones consumidores, com ara consells per planificar les rebaixes d'hivern, el carnaval, les rebaixes d'estiu, la tornada a l'escola, Halloween...

El 28 d'agost de 2022 es llançà la campanya informativa per tal de planificar les compres davant l'inici del curs escolar, així com el foment de la reutilització del material escolar.

El 26 d'octubre de 2022 es publicaren en el Portal de Consum els consells de la Direcció General de Consum per Halloween.

El 18 de novembre de 2022 es publicaren en el Portal de Consum les recomanacions per planificar les compres i extremar les precaucions durant el Black Friday.

Amb motiu de les compres de Nadal, es va fer difusió a les xarxes socials de la campanya «Sigues viu i que no t'estafin per Nadal», amb un vídeo en què s'alerta de possibles estafes que es poden patir.

## **Col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques**

**Grup de Treball 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 2022 es van reunir en diverses ocasions, per tractar el desenvolupament del Concurs Escolar Consumòpolis, els cursos de formació i les campanyes informatives i de sensibilització. Les reunions

web van tenir lloc els dies 23 de febrer, 8 de juny, 28 de setembre, 16 de desembre i 20 de desembre.

### **Consell de Mallorca, Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)**

- **Conveni Gent Gran.** El 7 de març la Conselleria de Salut i Consum i el Consell de Mallorca formalitzaren un acord per tal de sumar esforços per millorar els coneixements i les habilitats de la gent gran en matèria de consum i de drets de les persones consumidores davant situacions de vulnerabilitat social i econòmica, d'acord amb la Nova Agenda del Consumidor de la Comissió Europea, en què se subratlla la necessitat d'abordar les necessitats específiques de les persones consumidores que, per les seves característiques o circumstàncies, requereixen una protecció més gran per garantir la presa de decisions en les relacions concretes de consum, d'acord amb els seus interessos. Amb aquest acord es preveu la formació dels professionals de les llars de gent gran, així com l'organització de cursos dirigits directament a les persones usuàries.
- **Participació en la jornada «Construint comunitats inclusives i protectores amb les persones adultes majors: una oportunitat per avançar cap a la transformació dels serveis de proximitat»,** organitzada per l'IMAS amb motiu del Dia Internacional de la Gent Gran (1 d'octubre), que se celebrà el dia 30 de setembre de 2022 a l'Auditori del Parc Bit d'Inca.

### **Col·laboració amb l'Ajuntament de Palma**

- El 28 de juny de 2022 es va impartir una xerrada informativa, «Conèixer els nostres drets com a consumidors per atendre millor la ciutadania», adreçat al personal de la finestreta d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament de Palma, de manera telefònica i presencial, des d'on sovint la gent sol·licita informació de serveis bàsics.
- El 5 d'abril de 2022, a l'Espai de Consum del Casal Ernest Lluc de Palma, tingué lloc una formació dirigida al col·lectiu de la Guàrdia Civil, impartida per personal del Servei d'Inspecció de la Direcció General de Consum, en què es tractaren temes de normativa i control del mercat.
- **Participació en el Grup de Treball del Pla d'Igualtat d'Infància i Joventut.** Es va assistir i participar activament, fent aportacions i suggeriments, en el Grup de Treball del Pla d'Igualtat d'Infància i Joventut.

### **Relacions amb les organitzacions empresarials i professionals**

El 4 de juliol de 2022 es reuniren el director general de Consum i la cap del Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals, amb representants del Servei d'Assistència i Orientació a Víctimes de Discriminació Racial o Ètnica de la Creu Roja.

### **Noves tecnologies i impuls de l'Administració electrònica**

El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals ha duit a terme les actuacions necessàries per a la implantació efectiva de l'Administració electrònica. En aquest sentit, cal assenyalar que tant el procediment de tramitació de les subvencions 2021-2022 com el concurs escolar Consumòpolis 18 es tramiten a través de la Seu Electrònica.

Així mateix, s'ha ampliat la utilització del sistema NOTIB per fer les notificacions del Servei.

### **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 es troben vacants.