



Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum

Memòria d'activitats desenvolupades per la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum l'any 2023, per a la protecció dels consumidors.

Introducció

L'àrea de Consum, de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum, s'estructura en un Departament de Protecció i Defensa dels Consumidors i quatre serveis:

- Servei d'Atenció al Consumidor
- Servei d'Arbitratge de Consum
- Servei d'Inspecció i Control del Mercat
- Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

El Departament de Protecció i Defensa dels Consumidors coordina les accions dels quatre serveis i dona suport al director general.

Aquesta memòria recull l'activitat duita a terme pels serveis l'any 2023. A més, afegim l'activitat de la Secció de Sancions de Consum, que depèn orgànicament de la Secretaria General de la Conselleria de Salut, però que funcionalment fa feina per a l'àrea de Consum de la DG de Prestacions, Farmàcia i Consum.

A continuació, desenvolupam les activitats de cada Servei al llarg de l'any 2023.

1. Servei d'Atenció al Consumidor

El Servei d'Atenció al Consumidor coordina les oficines d'informació al consumidor d'àmbit autonòmic que té la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum a Palma, Maó i Eivissa, d'acord amb el que disposen els articles 47 i 48 de la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

Les oficines ofereixen assessorament a les persones consumidores per a l'exercici adequat dels seus drets i són el canal d'entrada de les denúncies i les reclamacions que es presenten en matèria de consum, les quals es tramiten



d'acord amb el que disposa el Decret 46/2009, de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum.

A continuació s'explica l'activitat duita a terme pel Servei d'Atenció al Consumidor amb relació a les consultes ateses i els expedients de denúncia i reclamació de consum tramitats.

a) Atenció de consultes

El Servei d'Atenció al Consumidor va atendre 11.364 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 8.775 consultes (6.433 a Mallorca, 1.455 a Eivissa i 887 a Menorca). El Telèfon del Consumidor (900 166 000) va atendre 2.589 consultes.

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

<i>Consultes 2023</i>	
Oficines d'atenció al consumidor	8.775
Telèfon del Consumidor (900 166 000)	2.589
Total	11.364

<i>Consultes de les oficines d'atenció al consumidor 2023</i>	
Mallorca	6.433
Eivissa	1.455
Menorca	887
Total	8.775

b) Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

L'any 2023 els consumidors van presentar 7.539 reclamacions i denúncies davant la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum. A continuació es mostra una comparativa de les reclamacions presentades els anys 2021, 2022 i 2023:

2021	7.708
2022	7.424
2023	7.539



La Direcció General 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>	<i>2023</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>
Mallorca	5.736	5.625	6.286
Menorca	905	879	624
Eivissa	898	920	798
Total	7.539	7.424	7.708

Tot seguit es detalla el nombre de reclamacions de 2023 segons el lloc de residència de la persona consumidora:

<i>Reclamacions 2023 segons el lloc de residència de la persona consumidora</i>	
Mallorca	5.362
Menorca	796
Eivissa	808
Formentera	35
Altres comunitats/estranger	538
Total	7.539



<i>Reclamacions de consum a les Illes Balears per sectors i anys</i>	2023	2022	2021
BÉNS DE CONSUM	1.974	1.690	1.664
TRANSPORTS			
Transport aeri	993	947	781
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	275	189	205
Transport marítim	136	206	147
Transport de mercaderies	52	54	70
Missatgeria	32	24	16
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	26	13	10
Transport ferroviari	5	3	5
TOTAL TRANSPORTS	1.519	1.436	1.234
SERVEIS BÀSICS			
Subministrament d'electricitat	697	917	598
Subministrament de gas	73	44	38
Subministrament d'aigua	33	35	42
Altres serveis bàsics	0	2	0
TOTAL SERVEIS BÀSICS	803	998	678
TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)	777	1.075	1.569
ALTRES SERVEIS	723	597	728
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	697	758	975
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)	549	412	407
SERVEIS FINANCERS			
Assegurances	175	138	107
Banca	134	170	157
Altres serveis financers	101	71	121
Productes d'inversió/renda variable	5	0	0
TOTAL SERVEIS FINANCERS	415	379	385
HABITATGE			
Lloguer	54	46	39
Compravenda	28	33	26
Altres habitatge	0	0	3
TOTAL HABITATGE	82	79	68
TOTAL RECLAMACIONS	7.539	7.424	7.708



<i>Reclamacions de consum per sectors tramitades al centre insular de Mallorca</i>	<i>TOTAL</i>
BÉNS DE CONSUM	1.564
TRANSPORTS	
Transport aeri	596
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	201
Transport marítim	79
Transport de mercaderies	37
Missatgeria	23
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	16
Transport ferroviari	5
TOTAL TRANSPORTS	957
SERVEIS BÀSICS	
Subministrament d'electricitat	600
Subministrament de gas	64
Subministrament d'aigua	27
TOTAL SERVEIS BÀSICS	691
TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)	615
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	549
ALTRES SERVEIS	531
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)	462
SERVEIS FINANCERS	
Assegurances	121
Banca	106
Altres serveis financers	75
TOTAL SERVEIS FINANCERS	302
HABITATGE	
Lloguer	42
Compravenda	23
TOTAL HABITATGE	65
TOTAL RECLAMACIONS 2023	5.736



<i>Reclamacions de consum per sectors tramitades al centre insular de Menorca</i>	<i>TOTAL</i>
TRANSPORTS	
Transport aeri	267
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	39
Transport marítim	16
Transport de mercaderies	12
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	3
Missatgeria	3
TOTAL TRANSPORTS	340
BÉNS DE CONSUM	151
ALTRES SERVEIS	101
SERVEIS FINANCERS	
Assegurances	39
Altres serveis financers	18
Banca	17
Productes d'inversió/renda variable	5
TOTAL SERVEIS FINANCERS	79
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	73
SERVEIS BÀSICS	
Subministrament d'electricitat	56
Subministrament de gas	5
Subministrament d'aigua	1
TOTAL SERVEIS BÀSICS	62
TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)	57
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)	32
HABITATGE	
Lloguer	8
Compravenda	2
TOTAL HABITATGE	10
TOTAL RECLAMACIONS 2023	905



<i>Reclamacions de consum per sectors tramitades al centre insular d'Eivissa (inclou reclamacions de residents a Formentera)</i>	<i>TOTAL</i>
BÉNS DE CONSUM	259
TRANSPORTS	
Transport aeri	130
Transport marítim	41
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	35
Altres transports (taxi, autocar, autobús...)	7
Missatgeria	6
Transport de mercaderies	3
TOTAL TRANSPORTS	222
TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)	105
ALTRES SERVEIS	91
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	75
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)	55
SERVEIS BÀSICS	
Subministrament d'electricitat	41
Subministrament d'aigua	5
Subministrament de gas	4
TOTAL SERVEIS BÀSICS	50
SERVEIS FINANCERS	
Assegurances	15
Banca	11
Altres serveis financers	8
TOTAL SERVEIS FINANCERS	34
HABITATGE	
Lloguer	4
Compravenda	3
TOTAL HABITATGE	7
TOTAL RECLAMACIONS 2023	898



<i>Reclamacions de consum de residents a Formentera per sectors (tramitades al Centre d'Eivissa)</i>	<i>TOTAL</i>
BÉNS DE CONSUM	13
TRANSPORTS	
Transport marítim	9
Transport aeri	1
TOTAL TRANSPORTS	10
TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)	3
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	3
ALTRES SERVEIS	3
SERVEIS BÀSICS: subministrament de gas	1
SERVEIS FINANCERS: banca	1
HABITATGE	1
TOTAL RECLAMACIONS 2023	35



c) Reclamacions de consum relacionades amb el tancament de Centros Ideal

El mes de desembre de 2023, la cadena d'establiments de depilació làser i estètica Centros Ideal va anunciar a través d'un comunicat el tancament dels seus centres propis. Al territori de les Illes Balears hi ha dos centres tancats, ubicats al Centre Comercial Mallorca FAN i al Centre Comercial Carrefour de Palma.

El Servei d'Atenció al Consumidor de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum ha efectuat les actuacions següents amb relació a aquest assumpte:

- Facilitar informació al Ministeri de Consum.
- Facilitar informació en el Portal del Consumidor (<http://portalconsum.caib.es>).
- Coordinar l'actuació amb l'OMIC de Palma.
- Atendre les consultes i assessorar les persones afectades.
- Tramitar les reclamacions presentades.

e) Personal del Servei d'Atenció al Consumidor

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
- 5 auxiliars

Total de funcionaris del Servei d'Atenció al Consumidor dels tres centres: 20

2. Servei d'Arbitratge de Consum i Junta Arbitral de Consum

El Sistema Arbitral de Consum és l'instrument que les administracions públiques posen a disposició dels ciutadans 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 professionals a sol·licitud de les primeres.



L'arbitratge de Consum només el poden sol·licitar els consumidors i usuaris. Són els consumidors els qui inicien els procediments arbitrals amb la presentació d'una sol·licitud d'arbitratge de Consum.

Característiques principals:

- És un procés extrajudicial vinculant i executiu per a ambdues parts, consumidor i empresa.
- És un procediment ràpid i no formalista que es tramita en un espai curt de temps, abans de noranta dies.
- És un mecanisme eficaç, perquè el conflicte es resol mitjançant un laude arbitral de Consum d'obligat compliment, com si fos una sentència.
- És gratuït per a les parts. Només s'ha de costejar, en determinats supòsits, la pràctica de peritatges.

Evolució de les sol·licituds d'arbitratge presentades els darrers anys:

Any	2023	2022	2021
Nre. d'expedients	1.019	1.431	1.529

L'any 2023 es va registrar un descens notable en el nombre de sol·licituds d'arbitratge que tenen com a origen tres motius. Per ordre, els motius són:

- Disminució del nombre de sol·licituds d'arbitratge contra les empreses Vodafone i Orange.
- Millora de la situació d'incertesa en el mercat elèctric i, en conseqüència, dels preus, que han tornat al nivell anterior a 2022, la qual cosa ha reduït la conflictivitat en el sector de les energies.
- Finalment, i en menor percentatge, disminució de casos relacionats amb despeses d'oci (compres en línia, viatges combinats, etc.)

Sectors més reclamats en via arbitral de Consum

El sector amb més controvèrsies en 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. Així com a cada memòria anual indicàvem que la diferència amb el sector següent més reclamat en segon lloc, les comercialitzadores d'energia, era grossa, ja que les empreses de telecomunicacions han estat molts d'anys en el rànquing



d'empreses més reclamades, enguany la diferència s'ha reduït bastant, tal com es pot veure a la taula comparativa.

Les comercialitzadores d'energia han reduït la conflictivitat amb els seus clients consumidors, si bé enfora dels números històrics, que rondaven els cent a l'any. Aquí hem de destacar que la «guerra comercial» que era pròpia de les companyies telefòniques, amb ofertes i telefonades comercials enganyoses, s'ha traslladat al sector energètic, i com més contractacions es produeixen, més probabilitats hi ha que alguna generi controvèrsia.

Quant als altres sectors, destaca l'augment de tot el que es relaciona amb el món en línia. Aquí el conveni signat per la Junta Balear amb el segell d'autoregulació «Confianza Online» fa que, quan una empresa adherida a aquest segell i un consumidor tenen una discrepància, es pugui solucionar mitjançant un arbitratge de Consum, cosa que ha fet que aquest sector hagi incrementat el nombre de sol·licituds. A més, les compres en línia també repercuteixen en el sector de la paqueteria, i l'educació en línia també ha fet augmentar les reclamacions en el sector educatiu respecte de fa uns anys.

En canvi, les reparacions de petits electrodomèstics registren un evident descens, sense cap dubte originat pel fet que actualment la reparació del petit electrodomèstic està en desús. Finalment, en el sector de les tintorereries, que fa anys era un dels camps que més arbitratges generava, és a hores d'ara residual. És un exemple d'eliminació de pràctiques deslleials amb els consumidors, potenciat pel fet d'apostar per l'arbitratge de Consum des dels inicis.

	2023	2022	2021
Telefonia	438	733	988
Energia	303	426	232
Altres béns i serveis	54	62	43
Mobles	44	67	83
Vehicles i tallers	41	25	39
Correus i paqueteria	31	34	43
Viatges, vols i agències	27	21	24
Compres en línia	26	6	7
Educació i formació	18	15	17
Tintorereries	9	11	9
Subministrament d'aigua	9	10	8



Assegurances	9	8	2
Reparacions	4	8	13
Joieries	3	1	8
Dentista	2	1	9
Perruqueria i estètica	1	3	4

Resolució de controvèrsies per la Junta Arbitral de Consum

Casos resolts per mediació de la Junta Arbitral de Consum:

<i>2023</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>
413	412	443

Casos resolts per laude dels àrbitres de consum:

<i>2023</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>
713	843	904

Total de casos resolts per la Junta Arbitral de Consum

<i>2023</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>
1.126	1.255	1.347

Empreses adherides a la Junta Arbitral de Consum

Noves empreses captades per la Junta Arbitral Balear

<i>2023</i>	<i>2022</i>	<i>2021</i>
72	42	61

Empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears el 31/12/2023: **1.516**

Personal del Servei d'Arbitratge de Consum que ha duit a terme aquestes activitats:

- 1 cap de servei
- 1 cap de secció
- 1 administrativa
- 5 auxiliars administratius



Total de personal del Servei d'Arbitratge de Consum: 8 funcionaris i funcionàries.

Han col·laborat amb el Servei i la Junta Arbitral en la resolució dels casos, mitjançant laudes arbitral de consum:

- 15 àrbitres de l'Administració
- 7 àrbitres de les associacions de consumidors i usuaris
- 11 àrbitres de les organitzacions empresarials i associacions professionals

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

Aquest Servei du a terme una important tasca de protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries. Com indica el seu nom, té encomanada la vigilància dels béns i serveis posats a l'abast dels consumidors al mercat.

La inspecció és una tasca que es fa d'ofici i en coordinació i cooperació amb les altres inspeccions de consum de les altres comunitats autònomes.

També s'encarrega de comprovar els fets denunciats pels consumidors.

No s'ha d'oblidar la vessant de control i decomís dels productes perillosos que es troben en els mercats a disposició dels consumidors.

Aquesta activitat inspectora i de control del mercat fa realitat la protecció del consumidor que la Constitució encomana als poders públics en l'article 51, en la triple vessant de la salut, la seguretat i els legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris.

a) Actuacions d'inspecció: 2.736

Nombre d'actuacions per illes: 2.106 Mallorca, 274 Eivissa i Formentera, i 356 Menorca.

Detall del nombre d'actuacions fetes, segons els motius d'actuació següents:

- Programes específics d'inspecció: 1.290
- Denúncies i activitats de suport al Servei d'Atenció al Consumidor: 457
- Xarxa d'alerta, recerca i retirada del mercat de productes industrials: 332



- Mesures cautelars d'immobilització de productes: 304
- Notificacions externes: 155
- Actuacions fetes d'ofici: 90
- Altres motius: 108

S'han visitat un total de 567 empreses.

b) Programes d'inspecció: 40

S'han realitzat un total de 40 programes de control, d'àmbit nacional, autonòmic i europeu, que han suposat un total de 1.290 actuacions d'inspecció.

b.1 Programes d'àmbit nacional: 19

<i>Nom del programa</i>	<i>Nre. d'actuacions</i>
<i>Productes alimentaris</i>	
Oli d'oliva verge i oli d'oliva verge extra: etiquetatge i composició	35
Fruïtes i verdures	169
Postres	10
Productes de confiteria	84
Greixos, olis i emulsions (excepte oli d'oliva)	10
Cereals i productes a base de cereals	14
Sal, espècies, sopes, salses i productes proteínics	15
<i>Productes no alimentaris</i>	
Marroquineria i articles de viatge: bosses, maletes i carteres	107
Control dels terminis en la venda del petit electrodomèstic nou	27
EPI. Seguretat per a les oïdes: auriculars	16
Tèxtils. Roba esportiva	36
Pneumàtics	20
Etiquetatge energètic. Grup I: aparells de refrigeració domèstics i armaris per a vi	17
Detergents. Netejadors de la llar	71
Joguines químiques	8
Joguines per a menors de 36 mesos	19



Directiva general de seguretat dels productes: espremedores	15
Calçat de tardor-hivern d'home	38
<i>Serveis</i>	
Préstecs ràpids	15
Total	726

b.2 Programes d'àmbit autonòmic: 20

<i>Nom del programa</i>	<i>Nre. d'actuacions</i>
<i>Productes alimentaris</i>	
Brous i sopes líquides	10
Vinagres	10
Aliments sense lactosa	12
Control de l'IVA en aliments primera necessitat	7
Tortells de reis amb nata	15
<i>Productes no alimentaris</i>	
Llums LED	11
Espelmes	17
Cintes d'amarratge	10
Complements de vestir: corbates, mocadors, fulards	15
Lluminàries portàtils d'ús general (excepte les de mà)	11
Compra per internet	18
Carnestoltes	87
Halloween	55
Nadal	34
Possible xarxa d'alerta	23
<i>Serveis</i>	
Immobiliàries: informació a web i establiment	103
<i>Control d'establiments</i>	
Fulls de reclamació i cartell informatiu	51
Publicitat de preus – idioma emprat en la informació	26
Control del dia sense IVA	17
Control de turisme d'excessos	26



Total	558
--------------	------------

b.3 Programes d'àmbit europeu: 1

<i>Nom del programa</i>	<i>Nre. d'actuacions</i>
Sweep Day: influencers	6

c) Mostres per al control analític: 211

Del total de mostres analitzades, 94 són productes d'alimentació i 117 són productes industrials.

Resultats de les mostres analitzades:

<i>Programa</i>	<i>Nre. de mostres</i>	<i>Resultat correcte</i>	<i>Resultat incorrecte</i>	<i>Resultat pendent</i>	
<i>Producte alimentari</i>					
Oli d'oliva verge i verge extra. Etiquetatge i composició.	11	3	8	0	
Fruites i verdures	Confitures i mermelades	8	4	3	1
	Compotes de poma	6	0	5	1
	Conserves vegetals	7	0	0	7
	Fruites seques	9	8	1	0
Productes de confiteria	Xocolates	4	0	0	4
	Cacaos	3	0	0	3
	Bombons	4	2	0	2
	Torrans	4	1	1	2
Cereals i productes a base de cereals: farines	2	0	0	2	
Postres: preparats en pols per a flams i natilles	2	1	0	1	
Sal	2	0	0	2	
Greixos, olis (excepte oliva) i emulsions: oli de gira-sol	2	1	1	0	



Aliments sense lactosa	10	9	1	0	
Brous i sopes líquides	10	6	4	0	
Vinagres	10	9	1	0	
<i>Producte no alimentari</i>					
Marroquineria i articles de viatge: bosses i carteres	10	6	4	0	
Calçat tardor-hivern d'home	5	3	2	0	
Detergents netejadors de la llar	11	3	3	5	
Joguines	Joguines menors de 36 mesos	5	2	1	2
	Joguines químiques	1	0	0	1
Tèxtils: roba esportiva	5	0	0	5	
Petit electrodomèstic: espremedores	5	4	1	0	
Cintes d'amarratge	10	0	10	0	
Complements de vestir: corbates, mocadors, fulards	10	0	0	10	
Espelmes	10	9	1	0	
Bombetes LED	10	5	5	0	
Lluminàries portàtils (excepte les de mà)	10	5	5	0	
Possible xarxa d'alerta	25	6	11	8	
Total	211	87	68	56	

d) Productes retirats del mercat

La retirada de productes del mercat abasta, d'una banda, prendre-hi mesures cautelars, i d'altra banda, que el tenidor destrueixi voluntàriament el producte.

d.1. Mesures cautelars: 54 establiments inspeccionats

La inspecció duita a terme a aquests 54 establiments ha suposat la immobilització de **18.384 unitats de productes**.



<i>Tipus de producte</i>	<i>Unitats immobilitzades</i>
Calçat	6.268
Disfresses i complements	3.441
Joguines	2.797
Cigarretes elèctriques i components	1.702
Alimentació i begudes	1.214
Roba/tèxtil	1.080
Marroquineria	683
Lluminàries	492
Mascaretes (EPI i higièniques)	272
Cordes d'equipatge	112
Articles de papereria	89
Articles de decoració	76
Kits per arreglar pneumàtics de bicicleta	70
Altres	88

d.2. Destrucció de productes

Unitats destruïdes voluntàriament per l'empresa tenidora del producte: **526**

<i>Tipus de producte</i>	<i>Unitats destruïdes voluntàriament</i>
Joguines	267
Cordes d'equipatge	107
Marroquineria	70
Disfresses i complements	37
Lluminàries	34
Material elèctric	11

e) Xarxa d'Alerta

e.1. Notificacions fetes per la Inspecció de Consum de les Illes Balears: **26**

Aquestes 26 alertes representen el 5,45 % del total d>alertes notificades per les diferents comunitats autònomes, que han estat 477.



<i>Tipus de producte</i>	<i>Nre. d'alertes</i>	<i>Perill del producte</i>
Lluminàries (làmpades i garlandes)	11	Cremades (5) Xoc elèctric (4) Lesions diverses (2)
Joguines	6	Asfíxia (6)
Calçat	3	Risc químic
Kits de reparació de bicicletes	3	Lesions cutànies (2) Risc químic (1)
Cordes per a equipatge	2	Lesions diverses (2)
Roba infantil	1	Asfíxia/estrangulació (1)

e.2 Actuacions de la Xarxa d'Alerta: s'efectuen per a la recerca i la retirada del mercat dels productes industrials insegurs.

<i>Tipus de producte</i>	<i>Nre. d'actuacions</i>
Lluminàries (làmpades i garlandes)	97
Joguines	79
Articles de puericultura	39
Disfresses i complements	30
Petit material elèctric	28
Articles de ferreteria i bricolatge	17
Petits electrodomèstics	12
Roba i complements de vestir	11
Cordes per a equipatge	7
Mascaretes (EPI i higièniques)	6
Altres	6
Total	332

f) Notificacions externes

Hem rebut 164 sol·licituds de col·laboració d'altres administracions, entitats...

Origen de les notificacions rebudes:

<i>Organisme o entitat</i>	<i>Nre.</i>
Guàrdia Civil	54
SOIVRE (Servei Oficial d'Inspecció, Vigilància i Regulació)	44



Duanera)	
Ajuntaments i policies locals	32
FACUA, Federació Associacions Consumidors i Usuaris en Acció	17
Organismes d'altres comunitats autònomes	5
Altres direccions generals i conselleries del GOIB	4
Associació autoregulació de la comunicació comercial - Autocontrol	3
Consells insulars	2
Administració estatal	1
Federació de la Petita i Mitjana Empresa d'Eivissa i Formentera PIMEEF	1
Organització de Consumidors i Usuaris OCU	1

g) Denúncies rebudes per a inspecció: 151

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

<i>Sector</i>	<i>Nre. de denúncies rebudes</i>
Alimentació	23
No alimentació	42
Serveis	86

h) Activitats de suport al Servei d'Atenció al Consumidor: 119

S'han rebut sol·licituds de suport al Servei d'Atenció al Consumidor en els sectors següents:

<i>Sector</i>	<i>Nre. de reclamacions rebudes</i>
Alimentació	1
No alimentació	41
Serveis	77

i) Personal del Servei

El Servei d'Inspecció de Consum i Vigilància del Mercat va disposar l'any 2023 de 14 funcionaris:



- 8 inspectors i inspectores (6 a Mallorca, 1 a Eivissa i Formentera, i 1 a Menorca)
- 1 cap de servei
- 1 coordinadora
- 2 tècnics superiors
- 2 funcionaris i funcionàries de categoria auxiliar administratiu

Activitat sancionadora en matèria de protecció de les persones consumidores i usuàries

Les infraccions de les normes de protecció dels consumidors que cometen les empreses es detecten per diversos canals. Un és mitjançant la tramitació de les reclamacions presentades pels consumidors i usuaris; un altre és la comprovació dels fets denunciats pels consumidors, sigui amb les proves que aporta el denunciant o per mitjà de les actuacions de la inspecció de consum, i el tercer canal de detecció d'infraccions de consum prové de la tasca de la Inspecció de Consum quan inspecciona d'ofici els productes i serveis posats a disposició dels consumidors i usuaris al mercat per les empreses. Aquesta tasca inspectora es deriva de les campanyes d'inspecció esmentades anteriorment.

Una vegada comprovats els fets infractors, inicia els procediments sancionadors corresponents l'òrgan competent, el director general de Prestacions, Farmàcia i Consum, el qual designa un funcionari instructor que ha de tramitar els procediments sancionadors conforme a la llei. Els procediments sancionadors els instrueix el personal del Servei Jurídic, adscrit a la Secretaria General de la Conselleria de Salut, per garantir la separació de l'òrgan instructor i el sancionador, que és el director general.

a) Activitat sancionadora en matèria de consum

L'activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris desenvolupada l'any 2023 es resumeix en el quadre següent:

<i>Activitat</i>	<i>Any 2023</i>
Expedients sancionadors iniciats	178
Expedients sancionadors resolts	202
Recursos d'alçada resolts	44
Import de les sancions imposades	2.121.500,82 €



Durant l'any 2023, el director general competent en matèria de consum va iniciar 178 expedients sancionadors i va dictar 202 resolucions de finalització de procediments sancionadors, amb la imposició de sancions per un import total de 2.121.500,82 €. La unitat instructora d'expedients sancionadors va tramitar 202 procediments sancionadors.

b) Origen dels procediments sancionadors

Dels 178 expedients iniciats l'any 2023, 110 corresponen a actuacions duites a terme per la Inspecció de Consum (actes d'inspecció) i la resta (68 expedients) es van iniciar a conseqüència de reclamacions o denúncies de les persones consumidores i usuàries.

Les 202 resolucions sancionadores dictades pel director general en el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2022, en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, sumen en concepte de sancions un import total de 2.121.500,82 euros (1.267.094,81 euros provinents de reclamacions i denúncies, i 854.406,01 euros provinents d'actuacions inspectores).

c) Activitat sancionadora per sectors

Al llarg de l'any 2023, l'activitat sancionadora es va repartir, en un percentatge molt similar, entre les campanyes d'inspecció duites a terme des del Servei d'Inspecció de Consum i Control del Mercat i les denúncies i reclamacions presentades per consumidors i usuaris, tramitades des del Servei d'Atenció al Consumidor. Es pot comprovar, un any més, una activitat a l'alça de les campanyes d'inspecció envers les reclamacions i denúncies dels consumidors.

El 2023 es van incrementar, com en el 2021 i 2022, els expedients relacionats amb pràctiques comercials en línia i les compres a internet, 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 Control del Mercat i del Servei d'Atenció al Consumidor, el 2023 es va continuar potenciant el control d'aquesta modalitat de venda, que es va consolidar en la pandèmia, i és un reflex del comportament del consumidor en l'actualitat.

c.1. Cal destacar que les actuacions del **Servei d'Inspecció de Consum i Control del Mercat** han generat els expedients sancionadors següents, per sectors d'activitat:

Campanya anual de control de la declaració d'origen i qualitat dels olis d'oliva. El 2023 es van iniciar sis expedients sancionadors a sis empreses envasadores o comercialitzadores d'oli per incomplir la qualitat dels olis d'oliva que comercialitzaven, i van ser sancionades



pels incompliments en la declaració de la categoria de l'oli d'oliva que contenia l'etiquetatge de les mostres analitzades, que no es corresponia amb el contingut.

Venda i distribució de productes, botigues multipreus i de baix cost. Es va intensificar el control de la venda o distribució de joguines i altres productes insegurs, sense etiquetatge o amb l'etiquetatge incorrecte o incomplet. L'any 2023 es constata una disminució dels expedients en aquesta matèria, en relació amb anys anteriors, que encara representen un 20 % del total dels expedients provinents d'inspecció.

Campanya de vendes per internet. És representativa d'un 50 % de l'activitat inspectora, i hi atribuïm sancions per un import aproximat de cent mil euros. L'any 2023 es van instruir expedients sancionadors a empreses de venda de béns o prestació de serveis en línia per incompliments varis, com la manca del dret de desistiment, manca d'informació en matèria de preus, deficiències en la informació legal bàsica que s'ha d'oferir a 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, les quals donen lloc a inspeccions de les pàgines web per 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. La Direcció General ha donat continuïtat el primer semestre de l'any al control de la publicitat de les campanyes per a la compra de productes en oferta o a preus especials, coneguts com a «Dia sense IVA». L'any 2023 es van sancionar diverses empreses per publicitat enganyosa i hem aconseguit que grans cadenes comercials modifiquin aquesta publicitat, que no només és enganyosa, ja que no es fa un descompte del 21 %, sinó que també promou el frau fiscal.

Campanya d'inspecció a les agències immobiliàries. S'han tramitat 23 expedients sancionadors a agències immobiliàries per incompliments contractuals o d'informació.

Campanya de control de les condicions de transport de l'equipatge de mà per les companyies aèries i altres pràctiques deslleials amb els passatgers. La nostra Conselleria va ser la primera comunitat autònoma que va sol·licitar al Ministeri de Drets Socials, Consum i



Agenda 2030 l'inici d'expedients sancionadors a companyies aèries *low cost* per cobrar el servei de transport de l'equipatge de mà en cabina. El Ministeri ens va comunicar l'inici dels corresponents expedients sancionadors a conseqüència de la nostra sol·licitud acompanyada de reclamacions, denúncies i actuacions inspectores. Això no impedeix que la Direcció General iniciï expedients sancionadors a les aerolínies reclamades o inspeccionades quan les infraccions comeses no afectin la unitat de mercat ni la lliure competència. De fet, l'any 2023 es van imposar diverses sancions per pràctiques i clàusules abusives a diverses aerolínies.

c.2 Pel que fa a les reclamacions presentades per consumidors i usuaris al **Servei d'Atenció al Consumidor**, els expedients sancionadors resolts l'any 2023 van donar lloc a la imposició de sancions per import d'1.267.094,81 euros provinents de reclamacions i denúncies. Destaquen els següents incompliments i sectors d'activitat reclamats i sancionats:

Incompliments contractuals. Prop d'un 50 % dels expedients tramitats per reclamacions dels consumidors es basen en incompliments contractuals que poden constituir frau per no lliurar els béns adquirits ni retornar els doblers (pràctica habitual en la contractació a distància), o per incomplir el règim legal de garantia (en la venda de terminals telefònics, electrodomèstics i altres aparells elèctrics), o per incompliments contractuals esdevinguts bé per la venda de productes a distància o bé per la contractació de cursos a distància. En aquest sector es van imposar multes per un import superior a 400.000,00 euros.

Sector vehicles. Representen un 20 %, els expedients sancionadors per frau 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 d'incompliments de les condicions de **garantia**.

Transport aeri. Les aerolínies de «baix cost» encapçalen les reclamacions dels consumidors, principalment, per negar indemnitzacions i compensacions als passatgers reconegudes per la llei o per incomplir els contractes de transport aeri. Gran part de les reclamacions, denúncies i actes d'inspecció es remeten al Ministeri competent, ja que es tracta d'infraccions generalitzades a l'àmbit del territori estatal, i fins i tot europeu, que afecten la unitat de mercat i la lliure competència. A més, els grans retards i les cancel·lacions de vols generen una compensació econòmica el control de la qual correspon a l'Agència Espanyola de Seguretat Aèria.



Reparacions i obres a immobles i sector de venda de mobiliari. Les infraccions més comunes en aquest sector són per incompliments de la garantia dels productes o per disconformitats en la prestació de serveis.

Entitats bancàries. El 2023 es van tramitar tres expedients sancionadors a entitats bancàries, i es van imposar sancions per un import de 47.800 euros per clàusules abusives i incompliments contractuals.

Turisme d'excessos. Es fa constar que en les dades estadístiques trameses, s'han inclòs els 14 expedients sancionadors iniciats el 2023 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, però que versen sobre matèries que el Decret llei atribueix a incompliments en matèria de consum.

d) Comparativa de l'activitat sancionadora els anys 2020, 2021 i 2022

A les taules comparatives següents es mostra l'activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris referents als anys 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 i 2022.

<i>Any 2020</i>	
Sancions imposades	299
Import de les sancions	1.861.272,31 €

<i>Any 2021</i>	
Sancions imposades	272
Import sancions	1.424.357,89 €

<i>Any 2022</i>	
Sancions imposades	207
Import de les sancions	1.340.902,49 €

<i>Any 2023</i>	
Sancions imposades	202
Import de les sancions	2.121.500,82 €



4. Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

La Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, és la norma vigent que obliga els poders públics, en especial l'Administració balear, a aconseguir una protecció efectiva dels drets dels consumidors.

El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucional desenvolupa els programes educatius en matèria d'hàbits saludables, consum responsable, sostenible i segur, i la presència del perfil de Consum a les xarxes socials.

Per altra banda, cal destacar la important tasca de formació del personal de la Direcció General amb competències en matèria de consum com a requisit indispensable per facilitar una informació actualitzada, conforme amb els canvis constants de normativa que es produeixen en el dret del consum.

També s'ha de reflectir a la memòria l'activitat de relacions institucionals que ha duit a terme el Departament de Consum de la Direcció General, que ha estat molt intensa l'any 2023.

a) Formació i desenvolupament de la participació. Foment de la col·laboració i actuacions conjuntes que millorin la protecció dels consumidors i usuaris

A continuació presentam un resum esquematitzat de les accions d'aquest Servei agrupat per activitats homogènies, atesa la varietat d'activitats que du a terme.

Activitat A	Formació permanent del personal de la Direcció General
Activitat B	Formació i educació dels consumidors i usuaris
Activitat C	Relacions amb entitats de participació ciutadana
Activitat D	Relacions amb les associacions de consumidors i usuaris
Activitat E	Suport al Consell de Consum de les Illes Balears
Activitat F	Accions de sensibilització i difusió en matèria de consum
Activitat G	Col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques
Activitat H	Relacions amb les organitzacions empresarials i professionals

Activitat A. Formació permanent del personal de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum

Dins el Pla de Formació Contínua Interadministratiu de l'any 2023, 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 2023, per 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 duit a terme dues accions formatives dirigides al personal de les administracions de l'Estat,



autonòmica i local competents en matèria de consum.

El 27 d'octubre de 2023 es va dur a terme l'acció formativa «La protecció del consumidor en la compra i el lloguer d'habitatge». Els objectius d'aquesta formació eren conèixer la normativa de protecció de les persones consumidores quan adquireixen o lloguen un habitatge, aprofundir específicament en les garanties de contractació hipotecària, conèixer la normativa d'aplicació quant a garanties per defectes arquitectònics i analitzar els drets i els deures del consumidor-llogater de l'habitatge.

El 21 de novembre de 2023 va tenir lloc l'acció «La protecció del consumidor en els sectors estratègics», els objectius de la qual eren analitzar i consensuar les actuacions de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries en relació amb els sectors estratègics que, per la seva importància, afecten i influeixen en l'economia i la vida quotidiana de la ciutadania, i són el motiu de la majoria de les consultes i reclamacions.

Activitat B. Formació i educació dels consumidors i usuaris

Concurs escolar Consumòpolis

És el concurs promogut per la Direcció General de Consum del Ministeri de Consum en col·laboració amb els organismes de consum de les diferents comunitats autònomes. Aquest concurs pretén sensibilitzar els infants i joves de la importància de consumir d'una manera conscient, crítica, solidària i responsable. Hi poden participar alumnes del tercer cicle d'educació primària (5è i 6è), d'educació secundària obligatòria (ESO) i de formació professional bàsica.

Consumòpolis 18, corresponent al curs escolar 2022-2023

A la nostra comunitat autònoma s'hi van inscriure un total de 276 equips (1.380 alumnes) de 22 centres: 15 centres de Mallorca, 2 de Menorca, 3 de l'illa d'Eivissa i 2 de Formentera.

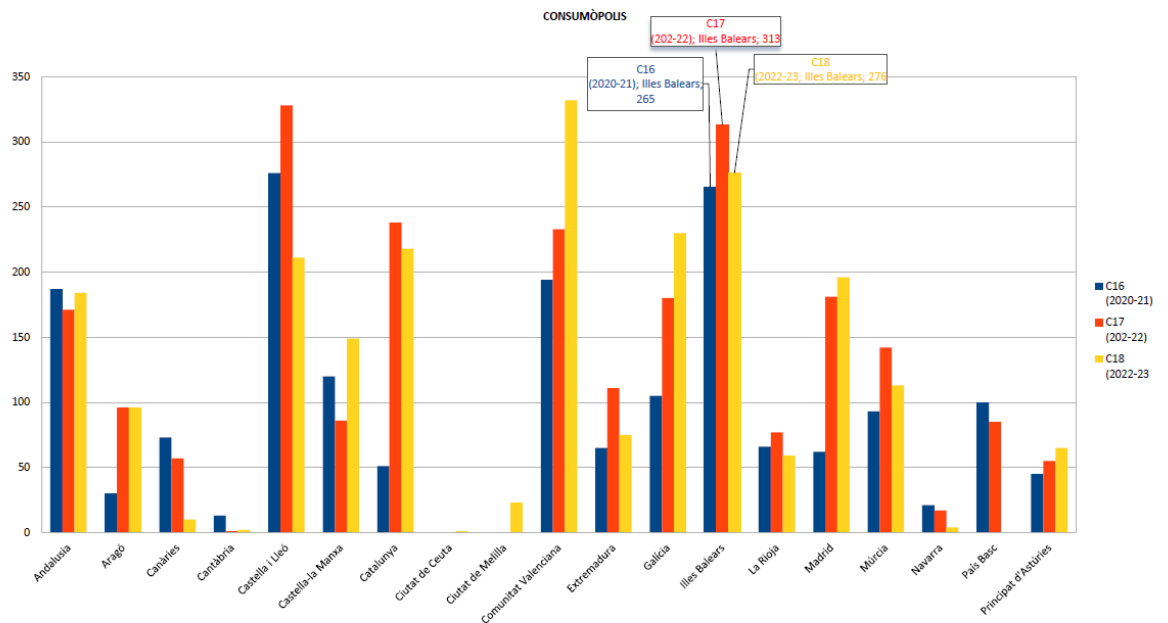
El lliurament de premis es va celebrar els dies 4 i 5 de maig de 2023 al Palma Aquàrium, amb la participació de 525 alumnes i personal docent. Es feren totes les gestions necessàries per organitzar un esdeveniment d'aquestes característiques, amb la coordinació del personal, el desplaçament dels centres guanyadors, l'organització de l'acte i el berenar saludable que s'oferí als participants.



Consumòpolis 19, corresponent al curs escolar 2023-2024, amb el lema «Suma't a l'energia responsable»

El 30 de novembre de 2023 es va presentar a l'IES Felanitx (Mallorca) la dinovena edició de Consumòpolis. Hi assistiren uns 150 alumnes i professors de tercer d'ESO, acompanyats del director general de Prestacions, Farmàcia i Consum.

Com en cadascuna de les edicions anteriors, el personal del Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals fa un seguiment del desenvolupament del concurs a través de la comunicació amb els centres per informar-los i ajudar-los en el procés d'inscripció i com a suport al professorat encarregat del concurs a cada centre. A més, s'encarrega de la fase autonòmica d'aquest i de l'elecció dels guanyadors.



Altres activitats formatives i educatives

Jornades d'informació al consumidor

Diada de les Illes Balears

En el marc de les activitats previstes per a la celebració de la Diada de les Illes Balears, la Direcció General de Consum hi participà un any més a través del Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals amb una paradeta informativa.



Dia Mundial de les Persones Consumidores

Per commemorar el Dia Mundial dels Drets del Consumidor, el 15 de març, la Direcció General de Consum i l'Ajuntament de Palma reconegueren la feina de les entitats Terra Nostra i S'Altra Senalla per la seva tasca en la difusió dels valors del consum responsable, a l'Espai Consum del carrer de la Rosa, a Palma.

Seguidament, tingué lloc el taller «Compres per internet i xarxes socials», impartit pel personal tècnic de l'Ajuntament de Palma als alumnes de 4t d'ESO del Col·legi Sant Josep Obrer de Palma.

Per tal de tancar la jornada, personal del Servei d'Educació i Formació de la Direcció General de Consum impartí el taller «Mira, Mira», una exposició de productes insegurs retirats del mercat, a un grup de gent gran del centre de l'IMAS de l'avinguda d'Argentina de Palma.

Emmarcat també dins la campanya per celebrar el Dia Mundial dels Drets del Consumidor, el director general de Consum anterior es desplaçà el dia 22 de març de 2023 al Centre Insular de Consum de Maó, on tingué lloc un acte de reconeixement de la tasca que fa la cooperativa San Crispín en la difusió dels valors del consum responsable.

Finalment, el dia 23 de març de 2023, el director general de Consum, juntament amb personal del Servei d'Educació i Formació de la Direcció General, es desplaçà al Centre Mestre Lluís Andreu de Formentera per celebrar la seva participació en el concurs escolar Consumòpolis 18.

Dins el conveni «Gent gran», al llarg del 2023 es van impartir les sessions formatives següents:

El 22 de febrer de 2023, a la Llar d'Ancians de Lloseta, la xerrada-formació «La protecció de les persones consumidores», amb l'objectiu d'informar el col·lectiu de gent gran dels seus drets com a persones consumidores.

Activitats C i D. Relacions amb entitats de participació ciutadana. Relacions amb les associacions de consumidors i usuaris

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



El 14 de febrer de 2023 es formalitzà la inscripció de l'associació Escola Balear de Consum en el Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears.

Convocatòria de subvencions per dur a terme activitats en matèria de consum per als anys 2022 i 2023

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 13 de març de 2023 la consellera de Salut i Consum va aprovar la convocatòria de subvencions per dur a terme activitats en matèria de consum per als anys 2022 i 2023 (BOIB núm. 39, de 28 de març de 2023).

L'objecte de la convocatòria era establir subvencions per al desenvolupament d'activitats que es duguessin a terme entre l'1 d'octubre de 2022 i el 30 de setembre de 2023, classificades en cinc línies d'actuació i amb un import màxim de 35.000,00 €.

La Direcció General de Consum va aprovar concedir una subvenció a les associacions de persones consumidores Asofin IB i Laboratori d'Abastiment Cooperatiu.

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

	Asofin IB	Laboratori d'Abastiment Cooperatiu, s. coop.
<i>Expedient</i>	01/SUB23	02/SUB23
<i>Nom 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
<i>Import concedit</i>	10.748,04 €	20.921,12 €

Activitat E. Suport al Consell de Consum de les Illes Balears

El Consell de Consum és l'òrgan de consulta, 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 i redactant les actes i els informes preceptius.

Aquest any es va reunir en dues sessions:



- A la primera sessió, la qual se celebrà el dia 20 de febrer de 2023 a l'Espai de Consum del carrer de la Rosa de Palma (sessió ordinària núm. 47), es va presentar la memòria d'actuacions de la Direcció General i s'hi definiren els objectius estratègics. Així mateix, s'informà de la inscripció de les dues noves associacions en el Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears.
- A la segona sessió, la qual va tenir lloc el 29 de novembre de 2023 (sessió ordinària núm. 48), es van exposar les directrius d'actuació de la nova Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum. Així mateix, es tractaren les propostes de representants de les associacions de consumidors i usuaris en diversos òrgans col·legiats.

Activitat F. Accions de sensibilització i difusió en matèria de consum

Al llarg de 2023, la Direcció General competent en matèria de Consum, mitjançant notes de premsa i a través de les xarxes socials, ha fet difusió de diferents temes d'interès per a les persones consumidores, com ara consells per planificar les rebaixes d'hivern, carnaval, les rebaixes d'estiu, la tornada a l'escola, Halloween, Black Friday...

Activitats G i H. Col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques. Relacions amb les organitzacions empresarials i professionals

Reunió del grup de feina d'informació, educació i formació de la Comissió de Cooperació de Consum

Al llarg del 2023 el Grup de Treball d'Informació, Educació i Formació de la Comissió de Cooperació de Consum es va 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 en línia van tenir lloc els dies 3 de març, 29 de maig, 21 de juny i 20 de desembre.

Personal del Servei que ha duit a terme aquestes tasques:

- 1 cap de servei
- 2 caps de secció
- 2 caps de negociat
- 1 auxiliar