

NOS EVALUAMOS MEDIANTE

- Porcentaje de cumplimiento de las campañas de productos definidas por AECOSAN.
- Porcentaje de cumplimiento de las campañas autonómicas.
- Porcentaje de alertas revisadas del total de alertas de carácter nacional recibidas.
- Porcentaje de consultas contestadas del total de consultas presentadas.
- Porcentaje de consultas atendidas en un plazo inferior a quince días.
- Porcentaje de reclamaciones y denuncias que se resuelven en un plazo inferior a seis meses.
- Porcentaje de procesos de arbitraje resueltos por mediación en un plazo máximo de tres meses.
- Porcentaje de procesos de arbitraje resueltos por árbitros en un plazo máximo de seis meses.
- Número anual de visitas hechas al Portal del Consumidor.
- Número de revisiones del Portal al año.
- Número de charlas formativas, jornadas y cursos de formación en materia de consumo organizados.
- Número de asistentes a las acciones formativas.

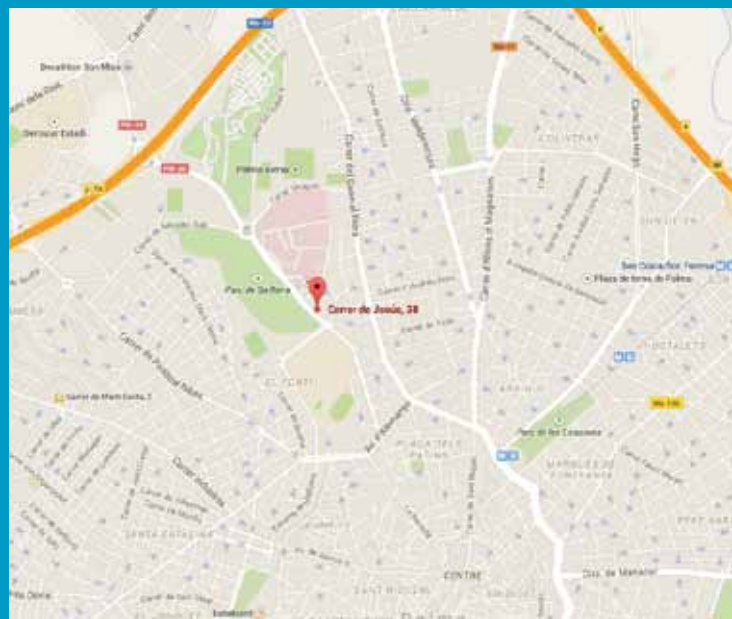


DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y CONSUMO

C/ de Jesús, 38 A · 07010 Palma
Tel. 971 78 49 96 / 971 17 73 83

Web: <www.consum.caib.es>

Correo electrónico: consultes@dgconsum.caib.es



Todos los teléfonos del área de consumo pueden consultarse en el teléfono de información administrativa 012. El servicio de atención telefónica 012 no proporciona ningún ingreso económico al Gobierno de las Illes Balears. La ciudadanía únicamente abonará el precio establecido por el operador telefónico.

Esta carta de servicios se encuentra en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears <<http://cartaciudadanas.caib.es>> y en la página web <www.consum.caib.es>.

¿Dónde pueden presentarse quejas y sugerencias?

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y, especialmente, sobre los compromisos recogidos en esta carta, puede hacernos llegar sugerencias y quejas por vía:

- Telemática: a través de la página web <<http://quejasysugerencias.caib.es>>.
- Telefónica: al número 012.
- Presencial: en cualquiera de las oficinas de información y registro de las consejerías.

Carta de Servicios

DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y CONSUMO



**Govern
de les Illes Balears**
Conselleria de Salut
Direcció General de Salut
Pública i Consum

¿QUIÉNES SOMOS?

El área de consumo, dependiente de la Dirección General de Salud Pública y Consumo, es un organismo público que depende de la Consejería de Salud. Su responsabilidad es la defensa de las personas consumidoras, especialmente en aquello que se refiere a la protección de la salud y la seguridad, a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales, a la protección jurídica, a la reparación de los daños y perjuicios, así como a la garantía del derecho a la información sobre productos y servicios. A su vez, impulsa entre la ciudadanía el consumo responsable, consciente y crítico.

NOS COMPROMETEMOS A:

- Cumplir al 100 % las campañas de productos definidas por el Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
- Cumplir al 100 % las campañas autonómicas de productos.
- Revisar como mínimo el 80 % de las alertas recibidas de carácter nacional.
- Atender todas las consultas que presente la ciudadanía en un plazo máximo de quince días.
- Resolver en un plazo de tres meses el 50 % de las reclamaciones y las denuncias de consumo y, en un plazo de seis meses, el 80 %.
- Resolver los casos por mediación de la Junta en un plazo máximo de tres meses y, en un plazo no superior a seis meses, aquellos casos que no se resuelvan por mediación, y sea preciso designar árbitros para que los resuelvan mediante laudos.
- Garantizar que el Portal se revisa y, en su caso, se actualiza como mínimo una vez al mes, y aumentar en un 5 % el número de visitas anuales al Portal.
- Organizar como mínimo dos acciones formativas anuales en materia de consumo para un mínimo de 70 asistentes.

■ **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

Control de mercado y red de alerta

- Realiza inspecciones de productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras finales, tanto a establecimientos comerciales tradicionales de todo el territorio de Baleares como a los que operan a través de Internet.
- Detecta las posibles infracciones administrativas en materia de defensa de los intereses de los consumidores y las consumidoras e intenta que sean corregidas, sin perjuicio de las actuaciones administrativas sancionadoras.
- Se ocupa de la eficacia de la Red de alerta de productos no alimentarios o industriales peligrosos para la salud o la seguridad. Por ello, periódicamente se retiran muestras de productos para su posterior análisis.

Servicio de Atención al Consumidor

El Servicio de Atención al Consumidor atiende las consultas que cualquier ciudadano o ciudadana pueda plantear para informarse sobre sus derechos como persona consumidora o sobre la tramitación de una reclamación o denuncia de consumo. Por lo tanto, es un canal para informar y orientar a la ciudadanía y ofrecerle una respuesta personalizada al problema planteado.

Una vez presentada una reclamación o denuncia en materia de consumo se tramita conforme a lo dispuesto en el Decreto 46/2009, de 10 de julio, sobre las hojas de reclamación o de denuncia en materia de consumo. La Administración de Consumo realizará las actuaciones que considere oportunas para aclarar los hechos denunciados y solucionar la controversia que plantee la persona consumidora.

Cabe señalar que la Administración no tiene facultad para obligar a la empresa reclamada a atender las pretensiones de la persona que reclama, correspondiendo ello a la jurisdicción civil. Sin embargo, si la Administración observa algún hecho que pueda ser constitutivo de infracción administrativa en materia de consumo, puede iniciar, de oficio, un procedimiento sancionador.

Junta Arbitral de Consumo

- Tramita los procedimientos arbitrales de consumo una vez que la persona consumidora y la empresa someten una controversia al arbitraje de consumo.
- Las controversias se resuelven por mediación de la Junta si las partes llegan a un acuerdo antes de que se designen los o las árbitros, o mediante laudos dictados por los o las árbitros de consumo, que son de obligado cumplimiento.

Servicio de Educación, Formación y Relaciones Institucionales

El Servicio de Educación, Formación y Relaciones Institucionales fomenta la información de las personas consumidoras y usuarias. Un canal de difusión de dicha información es el Portal del Consumidor, donde se publican noticias de actualidad, guías de consumo y una explicación detallada de las competencias y servicios del área de consumo de la Dirección General de Salud Pública y Consumo.

Para mejorar la formación en materia de consumo, dicho Servicio también organiza charlas formativas, jornadas y cursos.

En cuanto al fomento de la educación de consumo, organiza y promueve en Baleares el concurso nacional sobre consumo responsable Consumópolis.

Por último, el Servicio coordina las tareas propias de los programas de participación y asociacionismo de

■ **¿DÓNDE SE REALIZAN LAS CONSULTAS, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES?**

Personalmente:

Dirección General de Salud Pública y Consumo (Mallorca)
C/ de Jesús, 38 A · 07010 Palma
Tel. 971 78 49 96 / 971 17 73 83

Menorca: Centro Insular de Menorca
Av. de Josep M. Quadrado, 17 · 07703 Maó
Tel. 971 36 04 26 / 971 36 87 03

Ibiza y Formentera: Centro Insular de Ibiza y Formentera
Vía Romana, 81 · 07800 Ibiza
Tel. 971 30 67 00 / 971 30 67 64

Oficinas municipales de los ayuntamientos adheridos al programa “Consum a ca teva” en Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera (lista disponible en la web de Consumo)

Casal de Consumo
C/ d’Indalecio Prieto, 14 · 07008 Palma
Tel. 971 25 79 91

Telemáticamente:

<www.consum.caib.es>

Por teléfono:

Teléfono de atención al consumidor 900 166 000

Correo postal:

Dirección General de Salud Pública y Consumo
C/ de Jesús, 38 A · 07010 Palma

Correo electrónico:

consultes@dgconsum.caib.es

