



Carta de Serveis

DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM



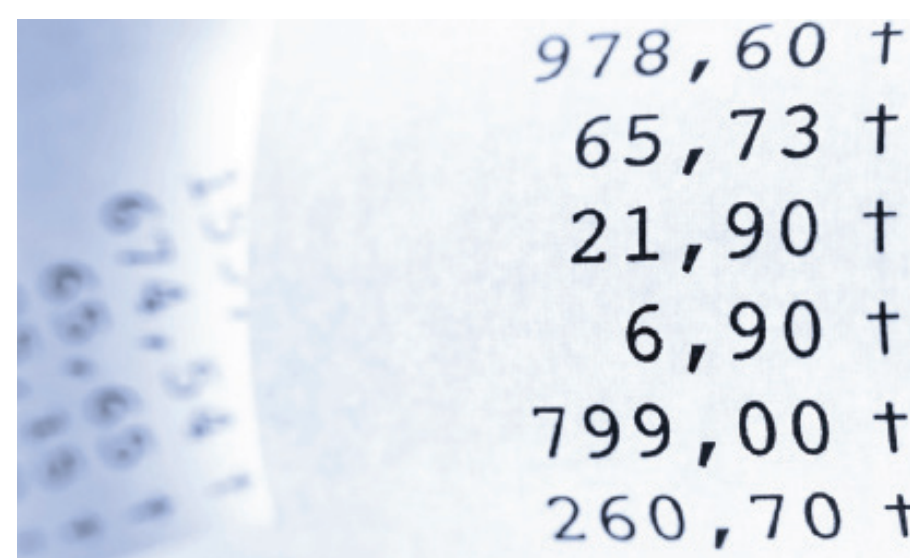
ENS COMPROMETEM A:

- Complir al 100 % les campanyes de productes que defineixi l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.
- Complir al 100 % les campanyes autonòmiques de productes.
- Revisar com a mínim el 80 % de les alertes rebudes de caràcter nacional.
- Atendre totes les consultes que presenti la ciutadania en un termini màxim de quinze dies.
- Resoldre en un termini de tres mesos el 50 % de les reclamacions i les denúncies de consum i, en un termini de sis mesos, el 80 %.
- Resoldre els casos per mediació de la Junta en un termini màxim de tres mesos i, en un termini no superior a sis mesos, els casos que no es resolguin per mediació, i sigui necessari designar àrbitres perquè els resolguin mitjançant laudes.
- Garantir que el Portal es revisa i, si escau, s'actualitza com a mínim un cop al mes, i augmentar en un 5 % el nombre de visites anuals al Portal.
- Organitzar com a mínim dues accions formatives anuals en matèria de consum per a un mínim de 70 assistents.



+ SEGUR
+ SALUDABLE
+ SOLIDARI
+ SOSTENIBLE

= CONSUM RESPONSABLE



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

Tots els telèfons de l'àrea de consum es poden consultar en el telèfon d'informació administrativa 012. El servei d'atenció telefònica 012 no proporciona cap ingrés econòmic al Govern de les Illes Balears. La ciutadania únicament ha d'abonar el preu establert per l'operador telefònic.

Aquesta carta de serveis es troba a la pàgina web de la Direcció General de Participació i Transparència del Govern de les Illes Balears <<http://cartesciutadanes.caib.es>> i a la pàgina web <www.consum.caib.es>.

QUEIXES I SUGGERIMENTS:

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i, especialment, sobre els compromisos que recull aquesta carta, ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: a través de la pàgina web <<http://queixesisuggeriments.caib.es>>
- Telefònica: al número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.