



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum
Direcció General de Consum

MEMÒRIA 2008



LA PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS

**Grau de
formació i
informació**

Individual

Col·lectiu

Població més vulnerable

- **Administració**
- **Associacions de Consumidors**
- **Organitzacions empresarials**



TASQUES PRINCIPALS DE LA DGC

1

**Control del
mercat**

2

**Informació,
formació i
educació**

3

**Resolució
de
conflictes**

4

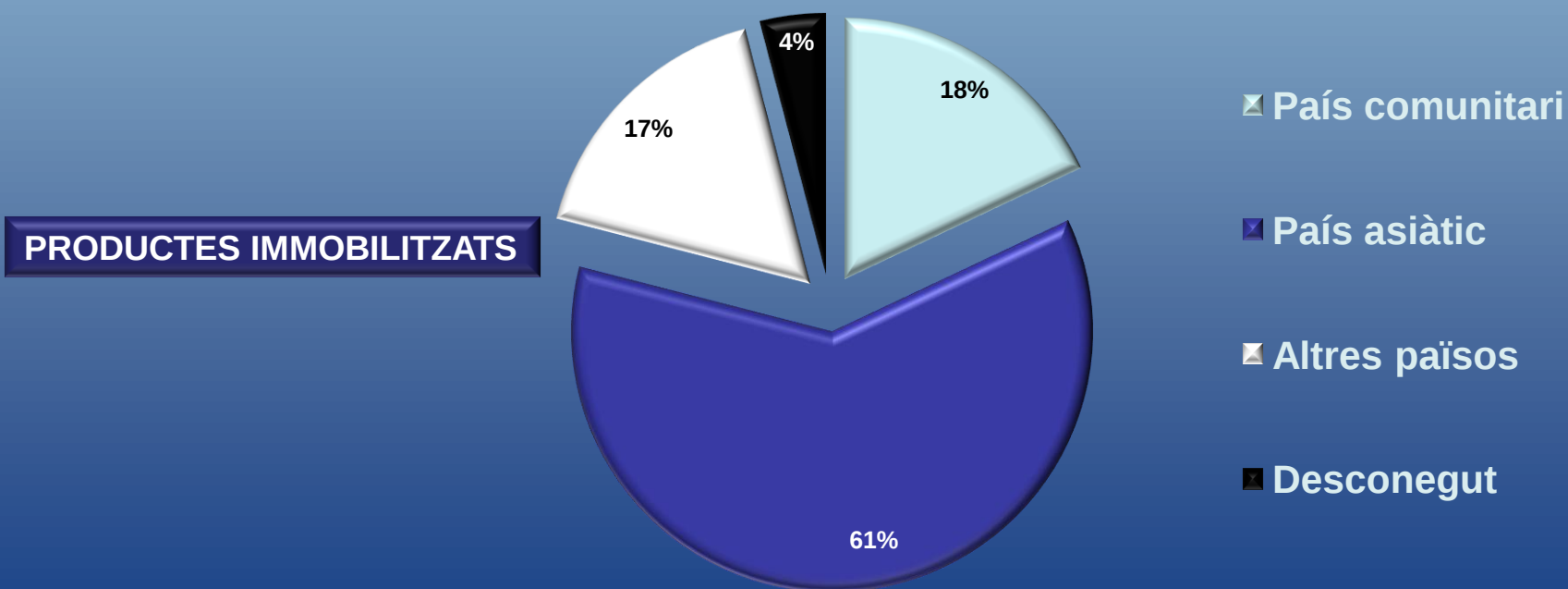
Legislació

Millora de la Gestió



CONTROL DE MERCAT

	2006	2007	2008	% 2007-2008
Productes immobilitzats	12.453	21.000	28.329	34,9%
Mesures cautelars	83	196	186	- 5,10%
Actes d'inspecció	2.078	2.253	1.731	- 22,16%





CONTROL DE MERCAT

20
CAMPANYES
NACIONALS I
AUTONÒMIQUES

927
CONTROLS
REALITZATS

Control supermercats	17
Publicitat preus	148
Tarificació aparcaments vehicles	31
Publicitat premsa	41
Immobliàries	11
Herbolaris	12
Raigs UVA	7
Joguine magnètiques	90
Perrueries	21
Entitats Financeres	6
Pàgines web: línees aèries	13
Pàgines web: serveis bancaris	8
Pàgines web: operadors telefonia	4
Aspectes bàsics, Productes Alimentaris	150
Begudes energètiques	18
Brioxeria industrial	52
Joguines elèctriques amb piles o transformador	53
Etiquetatge cosmètics	44
Garlandes Il·luminoses	42
Serveis genèrics	62
Garanties	97



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - consultes

23.267



Oficines d'Atenció al Consumidor

8.162

- Mallorca: **6.970**
- Menorca: **544**
- Eivissa: **648**



Telèfon del Consumidor

900 166 000

8.341

(7.325 en 2007)



Punts Telemàtics.

Centre Europeu del Consumidor

6.764

(25 en 2007)



ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - Reclamacions

5.096

(5.970 en 2007)

Mallorca	3.451
Menorca	289
Eivissa	1.342
Formentera	20

Telefonia i Internet	28,71%
Transport aeri passatgers	19,60%
Transport marítim	3,79%
Defectes de construcció	3,36%
Agència de viatges	2,85%
Tallers de reparació vehicles	2,77%
Venda de vehicles nous	2,71%
Ensenyament no reglat	2,18%
Lloguer de vehicles	1,77%
Venda electrodomèstics	1,77%



ARBITRATGE DE CONSUM

	2007	2008	Δ %
Sol·licituds presentades	1.253	1.366	9,01
Sol·licituds resoltes	709	860	21,29
Per mediació	342	437	27,77
Per laude arbitral	367	423	15,25

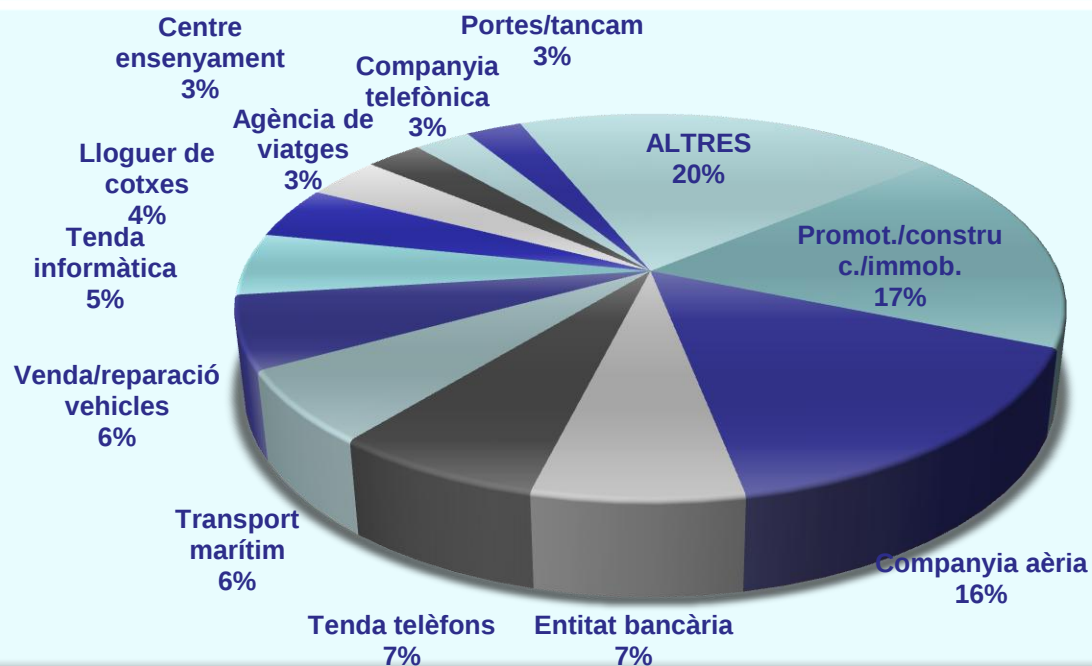
	2007	2008
Empreses adherides	921	968
Organitzacions empresarials	73	89
Associacions de Consumidors	9	9



EXPEDIENTS SANCIONADORS

	2007	2008	Δ %
Acords d'Inici	399	284	- 28,82
Resolucions	259	461	77,99

Promot./construc./immob.	17,4%
Companyia aèria	15,7%
Entitat bancària/finançament	7,0%
Tenda telèfons	7,0%
Transport marítim	6,1%
Venda/reparació vehicles	6,1%
Venda informàtica	5,2%
Lloguer de cotxes	4,3%
Agència de viatges	3,5%
Companyia telefònica	2,6%
Centre ensenyament	2,6%
Portes/tancaments	2,6%
ALTRES	20,0%





EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ



Centres visitats	220
Instituts	64
Col·legis públics	109
Col·legis concertats	43
Col·legis Privats	4

Total equips inscrits	120
Total alumnes inscrits	620
Centres implicats	24
Centres de primària	14
Centres de secundària	10
Participació a Mallorca	14
Participació a Menorca	4
Participació a Eivissa	5
Participació a Formentera	1



EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

Activitats formatives per tècnics	4
El Turista com consumidor	20 hores
Transport	20 hores
Serveis Immobiliaris	20 hores
Serveis bancaris i financers	20 hores
Taules rodones	3
Instal·lació envelats informatius	7



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

ACTIVITAT ASSOCIACIONS DE DEFENSA DELS DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS

ACTIVITAT	2008
Participació en Arbitratges	423
Mediacions realitzades	179
Consultes gestionades	964
Reclamacions tramitades	89
Denúncies realitzades	2



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

CONSUM A CA TEVA

	2007	2008
Municipis amb conveni	49	61



RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ

1^{ers} GUARDONS A L'EXCEL·LÈNCIA EMPRESARIAL EN LA PROTECCIÓ AL CONSUMIDOR

GUARDÓ OR



**ASINEM, Associació
d'Empresaris
d'Instal·lacions
Elèctriques i de
Telecomunicacions de
Mallorca.**

GUARDÓ ARGENT



**Associació Empresarial
de Restauració de
Mallorca**

GUARDÓ BRONZE



ex aequo

**Gremi de Tintorers i
Bugaders de les Illes
Balears i**

**Associació de
Professionals i
Treballadors Autònoms
de les Illes Balears**



ACTIVITAT NORMATIVA

Decret 30/2008, de 14 de març pel qual es crea la Comissió Coordinadora de Consum. BOIB 41, de 25 de març.

Ordre del conseller de Salut i Consum, de 22 de setembre de 2008, per garantir la protecció dels drets dels consumidors i usuaris en el procés de implantació de la Televisió Digital Terrestre (TDT). BOIB 136, de 27 de setembre.

Decret 136/2008, de 5 de desembre, sobre els drets d'informació dels passatgers en el transport marítim entre illes. BOIB 176, de 16 de desembre.



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria
de Salut i Consum
Direcció General de Consum

MEMÒRIA 2008

**Gràcies per la seva atenció
Gracias por su atención**



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum
Direcció General de Consum