



## **Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut, Família i Benestar Social  
Direcció General de Salut Pública i Consum

---

# **MEMORIA 2012**



El Área de Consumo, integrada en la Dirección General de Salud Pública y Consumo, se estructura orgánicamente en 4 servicios:

Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta

Servicio de la Junta Arbitral

Servicio de Educación, Formación e Información

Servicio de Relaciones Institucionales y Participación



## TAREAS PRINCIPALES DEL ÁREA DE CONSUMO

1

**Control de  
mercado**

2

**Información,  
formación y  
educación**

3

**Resolución de  
conflictos**

4

**Coordinación  
y  
participación**

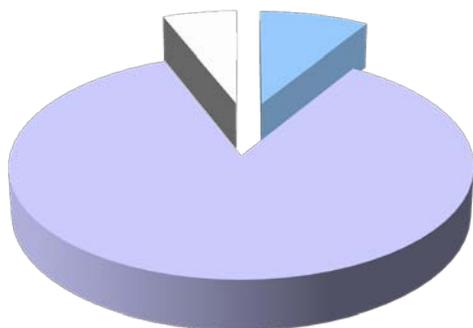
**Mejora de la gestión**



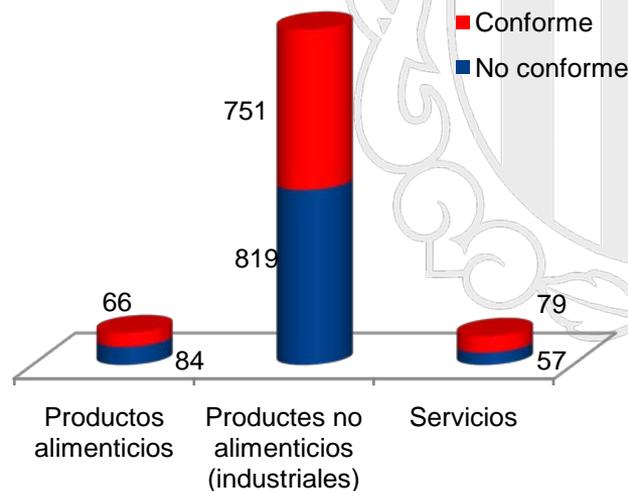
## CONTROL DE MERCADO

	2009	2010	2011	2012	% 2011-2012
<b>Actas de inspección</b>	<b>2.130</b>	<b>2.273</b>	<b>2.619</b>	<b>2.144</b>	<b>-18,14 %</b>

### ACTAS DE INSPECCIÓN POR SECTORES Y RESULTADO



- Productos alimenticios
- Productos no alimenticios (industriales)
- Servicios





## CONTROL DE MERCADO

### CAMPAÑAS:

- 1 EUROPEA
- 9 NACIONALES
- 10 AUTONÓMICAS

1.046

CONTROLES  
REALIZADOS

<i>Sweep Day</i>	5
Caldos, consomés, sopas y cremas envasadas	28
Juguetes destinados a niños mayores de 36 meses	47
Venta de productos alimenticios, a granel o fraccionada	80
Refrescos y zumos de frutas	20
Electrodomésticos: etiqueta de eficiencia energética	30
Detergentes de lavado de ropa: etiqueta y composición	20
Registro estatal empresas contratación de préstamos	3
Comercio electrónico y venta a distancia	9
Compra-venta de joyas y oro	54
Simulación de compra	24
Calzado y marroquinería	238
Etiquetado de productos procedentes de otros países	90
Etiquetado de productos informáticos	19
SOIVRE: control de aduanas	60
Elementos de ayuda a la flotación	30
Tíquets de caja y hojas de reclamaciones	129
Guirnaldas luminosas	34
Punteros láser	92
Disfraces	34



## CONTROL DE MERCADO

### Recogida de muestras en colaboración con el CICC (Laboratorio de Barajas-INC)

- Actuaciones de control sistemático sobre categorías de productos de uso generalizado: 178 muestras
- Actuaciones de control analítico sobre una categoría específica de productos:
  - Detergentes: 10 muestras
  - Zumos y refrescos: 10 muestras
  - Caldos, sopas y cremas envasadas: 10 muestras
  - Juguetes para hacer burbujas: 10 muestras
  - Elementos de ayuda a la flotación: 15 muestras
  - Juguetes para niños mayores de 36 meses: 15 muestras
  - Conservas de atún blanco: 15 muestras
  - Pintura para dedos: 5 muestras
  - Productos textiles: 10 muestras
  - Vajillas infantiles: 10 muestras

3.031  
notificaciones de  
la red de alerta

1.946 actuaciones  
inspectoras de  
búsqueda de  
productos

31.010  
productos  
retirados



# ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - CONSULTAS

**18.688**  
**Total 2012**  
**18.295 (el 2011)**



Oficinas de Atención al  
Consumidor

**14.091**

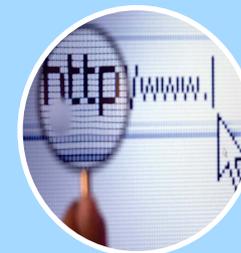
- Mallorca: **9.182**
- Menorca: **1.799**
- Eivissa: **3.110**



Teléfono del Consumidor

900 166 000

**4.597**



Consultas telemáticas

<http://consum.caib.es>

**1.062**



# ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONES

Número de reclamaciones por islas

**6.871**

(5.881 el 2011)

<b>Mallorca</b>	<b>5.180</b>
<b>Menorca</b>	<b>760</b>
<b>Eivissa</b>	<b>871</b>
<b>Formentera</b>	<b>60</b>



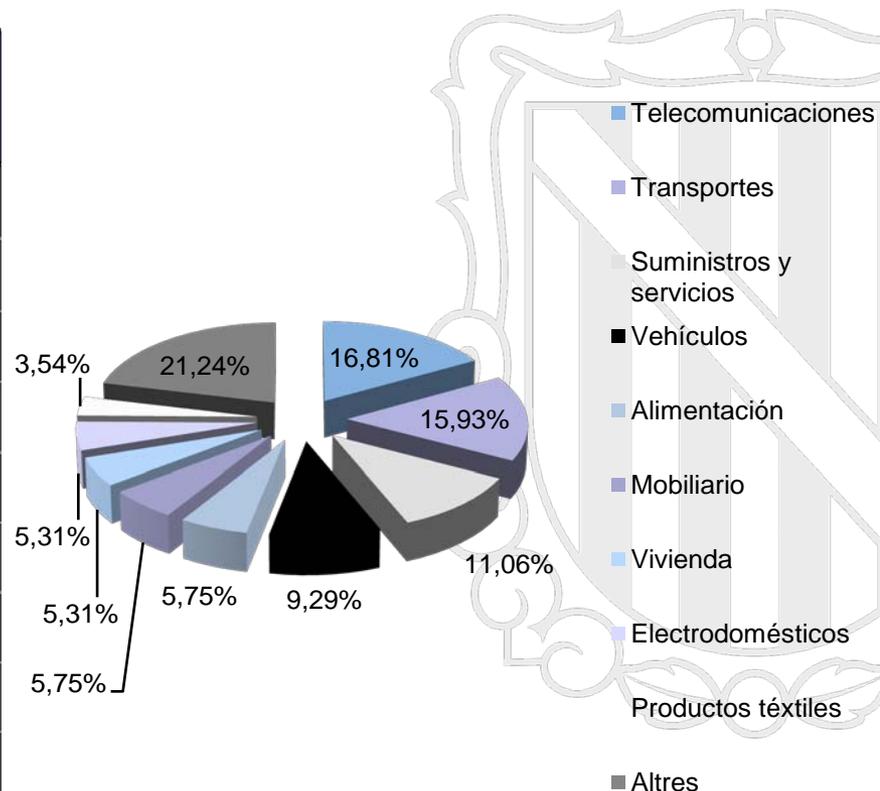
# ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONES

<b>Evolución de los sectores más conflictivos</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Telefonía, Internet i TDT</b>	<b>29,42 %</b>	<b>29,57 %</b>	<b>32,84 %</b>
<b>Transporte aéreo</b>	<b>23,35 %</b>	<b>18,57 %</b>	<b>20,37 %</b>
<b>Transporte marítimo</b>	<b>4,12 %</b>	<b>4,81 %</b>	<b>6,66 %</b>
<b>Alquiler de vehículos</b>	<b>3,26 %</b>	<b>4,37 %</b>	<b>3,81 %</b>
<b>Electrodomésticos</b>	<b>3,04 %</b>	<b>3,30 %</b>	<b>1,72 %</b>
<b>Viajes</b>	<b>2,62 %</b>	<b>2,41 %</b>	<b>2,57 %</b>
<b>Suministro eléctrico</b>	<b>2,20 %</b>	<b>3,08 %</b>	<b>1,97 %</b>
<b>Venta de vehículos</b>	<b>1,99 %</b>	<b>2,30 %</b>	<b>1,51 %</b>



## ACTIVIDAD SANCIONADORA

Expedientes sancionadores resueltos	2012	%
Telecomunicaciones	38	16,81 %
Transportes	36	15,93 %
Suministros y servicios	25	11,06 %
Vehículos	21	9,29 %
Alimentación	13	5,75 %
Mobiliario	13	5,75 %
Vivienda	12	5,31 %
Electrodomésticos	12	5,31 %
Productos téxtiles	8	3,54 %
Altres	48	21,24 %
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>100 %</b>





## ARBITRAJE

ACTIVIDAD	2011	2012	Δ %
Solicitudes presentadas	1.125	1.517	+34,84 %
Solicitudes resueltas	1.689	1.516	-10,24 %
Por mediación	813	710	-12,67 %
Por laudo arbitral	876	806	-7,99 %

Adhesiones al sistema arbitral de consumo	2011	2012
Empresas adheridas al SAC	1.100	1.110
Organizaciones empresariales	104	105
Asociaciones de consumidores	15	12



## EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

<b>Evolución Consumópolis</b>	<b>2010- 2011</b>	<b>2011- 2012</b>	<b>2012- 2013</b>
<b>Alumnos participantes</b>	<b>555</b>	<b>640</b>	<b>490</b>
<b>Grupos que inician el concurso</b>	<b>111</b>	<b>128</b>	<b>98</b>
<b>Centros que inician el concurso</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
<b>Centros en Mallorca</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
<b>Centros en Menorca</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Centros en Eivissa</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Centros en Formentera</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**CONSUMÓPOLIS**



Las **Illes Balears** son la **6a** comunidad autónoma por número de participantes.



## EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Organización de los cursos “Los organismos de consumo en la sociedad de la información” y “Suministros básicos: liberalización del mercado energético” para el personal de la Administración

Actualización del fondo documental

Plan Estratégico de Calidad: actualización de los 10 procedimientos administrativos en la web i seguimiento de la Carta de Servicios

Organización de las exposiciones “Ver para creer” y “Sabes qué te quiero decir?”

Organización de las charlas informativas “Nociones básicas de consumo” y “Decreto 46/2009, de 10 de julio, sobre las hojas de reclamación o de denuncia en materia de consumo”



## RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN

Asociaciones de consumidores: utilización del Casal de Consumo como espacio común para sus actividades habituales

Consejo de Consumo de las Illes Balears: reuniones e informes sobre normas que afectan a los consumidores

Colaboración con otros organismos públicos y coordinación administrativa

Colaboración con Ayuntamientos: programa “Consum a ca teva”, jornada para concejales y técnicos municipales, actividades de participación ciudadana

Colaboración con sectores privados: autoregulación en las empresas, convenio con ASINEM, reuniones con AENA (crisis de Spanair) y reuniones con otras asociaciones empresariales y grandes empresas

Nueva ley de consumo: trabajo de redacción técnica del primer borrador, otras normas autonómicas en preparación en materia de consumo



# RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN

## REPRESENTACIÓN DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS ESPAÑOLAS EN LA UNIÓN EUROPEA

- 2º semestre 2012: Formación del Consejo de Competitividad - Consumo de la Unión Europea
- Actividad de coordinación e información con las comunidades autónomas

Directiva sobre la  
resolución  
alternativa de litigios  
de consumo

Reglamento sobre  
resolución en  
línea de litigios de  
consumo

Agenda del  
consumidor  
europeo, con el  
horizonte del  
2020

Programa de  
consumidores:  
fondos europeos  
2014-2020



# RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN

## ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUTADANA

- Desarrolladas en ayuntamientos, asociaciones de vecinos, culturales y de gente mayor (charlas-coloquio)
- Fomento y divulgación de medidas de ahorro de energía

CICLO “CONSUM  
T’ESCOLTA”:  
Contenido genérico

CICLO “DÓNA  
LLUM AL TEU  
REBUT”

CICLO 100 IDEAS  
PARA AHORRAR  
ENERGÍA

MESAS  
REDONDAS LUZ  
Y GAS: CLAVES  
PARA ELEGIR  
COMPAÑÍA



## **Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut, Família i Benestar Social  
Direcció General de Salut Pública i Consum

---

**Gracias por su atención**