



**Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut

Direcció General de Salut Pública i Consum

Àrea de Consum

---

**MEMORIA 2014**

El Área de Consumo, integrada en la Dirección General de Salud Pública y Consumo, ofrece los siguientes servicios:

Servicio de Control de Mercado y Red de Alerta de Consumo

Servicio de Atención al Consumidor

Servicio de la Junta Arbitral de Consumo

Servicio de Educación, Formación y Relaciones Institucionales



## **CONTROL DE MERCADO Y RED DE ALERTA**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>Δ 13/14</b>
<b>Actas de inspección</b>	<b>2.144</b>	<b>1.739</b>	<b>1.912</b>	<b>+9,95%</b>
<b>Campañas de control (europeas, autonómicas y nacionales)</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>+5,26 %</b>
<b>Núm. de muestras retiradas para análisis</b>	<b>288</b>	<b>297</b>	<b>383</b>	<b>+28,96%</b>
<b>Núm. de alertas notificadas por las Illes Balears a la Red de Alerta</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>+63,16%</b>
<b>Unidades de productos retirados</b>	<b>31.010</b>	<b>62.124</b>	<b>107.378</b>	<b>+72,84%</b>
<b>Núm. de medidas cautelares</b>	<b>86</b>	<b>112</b>	<b>174</b>	<b>+55,36</b>
<b>SOIVRE- Reetiquetados de productos</b>	<b>117.412</b>	<b>43.289</b>	<b>210.586</b>	<b>+386,47%</b>

# CONTROL DE MERCADO Y RED DE ALERTA

## CAMPAÑAS CONTROL

### CAMPAÑAS AUTONÓMICAS: 8

- **Control compras por Internet**
- **Establecimientos ocio nocturno**
- **Rent a car**
- Punteros láser
- Cigarrillos electrónicos
- Páginas web
- Hojas de reclamaciones y PVP visible
- Control disfraces carnaval

### CAMPAÑAS EUROPEAS: 4

- **Sweep Day**
- **Detección fraude carne de caballo**
- Control nanomateriales en cosméticos
- Control de productos químicos en textiles y calzado

### CAMPAÑAS NACIONALES: 8

- Cereales en copos o expandidos
- Legumbres secas: Lentejas, judías y garbanzos
- Materiales y objetos destinados a entrar en contacto con los alimentos
- Etiquetaje de eficiencia energética de neumáticos
- Disfraces, caretas y máscaras incluidas las infantiles
- Bombillas de bajo consumo, incluidas las LED
- Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico (SAT)
- Pastas rellenas, platos preparados y conservas de carne

# CONTROL DE MERCADO Y RED DE ALERTA

## CAMPAÑAS AUTONÓMICAS DE CONTROL

- 1.- **Compras por Internet:** “Mystery Shopper”, se verifica la compra de diferentes productos por Internet y las condiciones de dichas transacciones comerciales, para comprobar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.
- 2.- **Rent a Car:** Control de las condiciones de contratación a través de las páginas web y en los establecimientos, para comprobar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.
- 3.- **Establecimientos ocio nocturno:** En el municipio de Calvià , se comprueban las condiciones de venta y etiquetado de bebidas alcohólicas y la no venta óxido nítrico.
- 4.- Punteros láser.
- 5.- Cigarrillos electrónicos.
- 6.- Páginas web de diferentes ámbitos.
- 7.- Tenencia hojas de reclamaciones y PVP visible escaparate y productos
- 8.- Disfraces infantiles.



## CONTROL DE MERCADO Y RED DE ALERTA

### CAMPAÑAS EUROPEAS DE CONTROL

- **Sweep Day**: Barrido de webs y control de la información sobre garantías en la venta de productos
- Detección de posibles **fraudes por la presencia de carne de caballo** en los alimentos
- Control de la presencia de nanomateriales en los cosméticos
- Control de sustancias químicas en los textiles y el calzado



# CONTROL DE MERCADO Y RED DE ALERTA

## RED ALERTA

	2012	2013	2014	Δ
Núm. de alertas notificadas por las Illes Balears	18	38	62	+63,16%
Núm. de alertas notificadas por el conjunto de CCAA	649	608	582	-4,28%
- Proporción de alertas notificadas por las Illes Balears en relación con el resto de CCAA	2,77%	6,25%	10,65%	

Principales riesgos de notificación en Red Alerta: descargas eléctricas, quemaduras, peligro de ahogamiento e infecciones.

### Desglose de los productos incluidos en la Red Alerta por las Islas Baleares (año 2014)

Juguetes	46	Cuerdas para equipaje	3
Bombilla LED	1	Líquidos / cigarrillos electrónicos	9
Pequeño electrodoméstico	1	Punteros láser	2
		<b>Total</b>	<b>62</b>

# CONTROL DE MERCADO Y RED DE ALERTA

## MEDIDAS CAUTELARES

	2012	2013	2014	Δ
Núm. total de medidas cautelares adoptadas	86	112	174	+55,36%
Unidades de productos inmovilizados	18.847	52.169	91.426	+75,25%

### Desglose del total de productos inmovilizados

Juguetes	50.567	Pequeños electrodomésticos y productos del hogar	1.111
Zapatos	95	Bisutería con semillas	145
Punteros láser	1.397	Material eléctrico	1.173
Óxido nitroso	562	Etiquetaje de bebidas alcohólicas	1.959
Juguetes para animales domésticos	13.722	Etiquetaje de productos alimentarios	475
Termos	54	Etiquetaje de caramelos	381
Productos de herbolario y té	465	Otros	19.320

## CONTROL DE MERCADO Y RED DE ALERTA

Nº TOTAL DE MUESTRAS RETIRADAS PARA ANALIZAR

2012	2013	2014	Δ
288	297	383	+28,96%

- Actuaciones de control sistemático sobre categorías de productos de uso generalizado
- Actuaciones de control analítico sobre una categoría específica de productos:
  - Arroces
  - Aceites
  - Vinos
  - Pistachos
  - Ginebras
- Cafeteras de uso doméstico no eléctricas
  - Líquidos para hacer burbujas
  - Peluches
  - Textiles para vestir
- Posible Red de Alerta

# ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - CONSULTAS

**16.934**  
**Total 2014**  
**(15.743 en 2013)**



Oficinas de atención al  
consumidor : **13.951**  
(12.287 en 2013)

Mallorca: **10.157** (8.217 en 2013)

Menorca: **1.750** (1.489 en 2013)

Eivissa: **2.044** (2.581 en 2013)



Teléfono del Consumidor  
900 166 000  
**2.983**



Mediaciones directas  
con las empresas  
**73**

## ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONES

Número de reclamaciones por islas

**6.685**  
(6.147 en 2013)

<b>Mallorca</b>	<b>5.250</b>
<b>Menorca</b>	<b>607</b>
<b>Eivissa</b>	<b>805</b>
<b>Formentera</b>	<b>23</b>

# ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONES

Distribución de las reclamaciones por sectores	2014
Telefonía, Internet y TDT	2.462
Espectáculo musical (cancelación del concierto de David Guetta)	539
Transporte aéreo	492
Venta y reparación de electrodomésticos	378
Alquiler de vehículos	261
Transporte marítimo	158
Mobiliario (venta de muebles y mobiliario de cocina)	121
Venta de vehículos	115
Venta de alimentación	115
Viajes	104
Venta de vestimenta	95
Talleres de reparación de vehículos	93
Suministro eléctrico	91
Bancos	74
Seguros	69
Otros	1.518



# ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONES

<b>Evolución de los sectores más conflictivos</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Telefonía, Internet y TDT</b>	<b>2.462</b>	<b>2.482</b>	<b>2.021</b>
<b>Transporte aéreo</b>	<b>492</b>	<b>603</b>	<b>1.604</b>
<b>Electrodomésticos</b>	<b>378</b>	<b>293</b>	<b>209</b>
<b>Alquiler de vehículos</b>	<b>261</b>	<b>229</b>	<b>224</b>
<b>Transporte marítimo</b>	<b>158</b>	<b>169</b>	<b>283</b>
<b>Mobiliario</b>	<b>121</b>	<b>104</b>	<b>119</b>
<b>Venta de vehículos</b>	<b>115</b>	<b>118</b>	<b>137</b>
<b>Venta de alimentación</b>	<b>115</b>	<b>92</b>	<b>74</b>
<b>Viajes</b>	<b>104</b>	<b>159</b>	<b>180</b>
<b>Suministro eléctrico</b>	<b>91</b>	<b>110</b>	<b>151</b>



# ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONES

## Forma de finalización de las reclamaciones

	2014
<b>Traslado a la Junta Arbitral de Consumo</b>	<b>25,38%</b>
<b>Acuerdo entre las partes</b>	<b>19,68%</b>
<b>Inhibición a otros organismos por motivo de competencia</b>	<b>18,92%</b>
<b>Se propone expediente sancionador</b>	<b>14,88%</b>
<b>Sin acuerdo entre las partes</b>	<b>8,74%</b>
<b>Desestimación</b>	<b>1,94%</b>
<b>Inadmisión porque no hay relación de consumo</b>	<b>0,32%</b>
<b>Traslado al Servicio de Inspección por motivo de competencia</b>	<b>0,04%</b>
<b>Otras causas</b>	<b>10,10%</b>

## ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONES

Reclamaciones, denuncias y consultas telemáticas

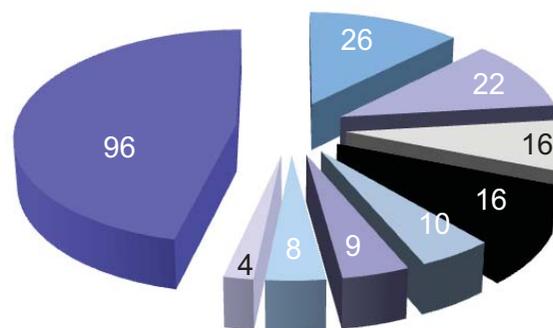
Se han atendido **621 consultas por vía telemática** a través del buzón de consultas de la cual se informa en el **Portal del consumidor**.

Los consumidores han presentado **217 reclamaciones de forma telemática** desde la página web de nuestra Dirección General.

# ACTIVIDAD SANCIONADORA

Expedientes sancionadores resueltos	2014
Vehículos	26
Telecomunicaciones	22
Confección	16
Tiendas multiprecio	16
Transportes	10
Ocio	9
Alimentación	8
Mobiliario	4
Otros	96
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>

Acuerdos de iniciación	315
Resoluciones	207



- Vehículos
- Telecomunicaciones
- Confección
- Tiendas multiprecio
- Transportes
- Ocio
- Alimentación
- Mobiliario
- Otros



## ARBITRAJE

ACTIVIDAD	2012	2013	2014	Δ
Solicitudes presentadas	1.517	1.871	1.434	-23,40%
Solicitudes resueltas	1.516	1.571	1.751	+11,50%
Por mediación y otras causas	710	685	867	+26,60%
Por laudo arbitral	806	886	884	-0,30%

Adhesiones al sistema arbitral de consumo	2013	2014
Empresas adheridas al SAC	1.118	1.125
Organizaciones empresariales	105	106
Asociaciones de consumidores	9	9



## SECTORES MÁS RECLAMADOS EN ARBITRAJE

Sectores	2014
Telefonía móvil	880
Telefonía fija y ADSL	325
Muebles	34
Correos	24
Tintorerías	18
Reparación de electrodomésticos	15
Reparación de informática y electrónica	13
Reparación de automóviles	11

## **EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN**

Formación permanente del personal de la Dirección General: organización de los cursos de formación “Seguridad de los productos y servicios” y “Actualización normativa en materia de consumo”, dirigidos al personal de la Administración competente en materia de consumo.

Cursos de inspección de consumo del EBAP: coordinación con el EBAP en la organización del Curso general de inspección de consumo y el Curso específico de inspección de consumo.

Formación de la policía local: coordinación con la Escuela Municipal del Ayuntamiento de Palma en la organización del Curso general de inspección de consumo y comercio para la Policía Local.

## EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Jornada de Información al Consumidor: con motivo de la conmemoración del Día Mundial del Consumidor, se participó en la Jornada de Información al Consumidor organizada por el Ayuntamiento de Palma.

Microtalleres de consumo: con motivo de la conmemoración del Día Mundial del Consumidor, se organizó una jornada de microtalleres de consumo.

Actuaciones conjuntas con entidades privadas y de participación ciudadana: organización de la charla-coloquio “Ahorro de energía: 100 ideas para pagar menos” y otra charla-coloquio sobre la factura del suministro eléctrico.



# EDUCACIÓN: CONSUMÓPOLIS

<b>Evolución Consumópolis</b>	<b>2014- 2015</b>	<b>2013- 2014</b>	<b>2012- 2013</b>
<b>Alumnos participantes</b>	<b>520</b>	<b>495</b>	<b>490</b>
<b>Grupos que inician el concurso</b>	<b>104</b>	<b>99</b>	<b>98</b>
<b>Centros que inician el concurso</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>14</b>
<b>Centros en Mallorca</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>8</b>
<b>Centros en Menorca</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Centros en Eivissa</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
<b>Centros en Formentera</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**CONSUMÓPOLIS**



## RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN

Coordinación del asociacionismo de consumo y la actividad del Casal de Consumo (espacio común para las asociaciones de consumidores).

Colaboración con ayuntamientos: continua el programa “Consum a ca teva”.

Colaboración y coordinación con el Ayuntamiento de Palma y su Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Colaboración y coordinación con otros órganos administrativos relacionados con la Administración de consumo.

Relaciones con asociaciones empresariales y grandes empresas.

## NUEVA LEY DE CONSUMO

- El 31 de julio de 2014 se publicó la nueva ley de consumo, después de numerosas reuniones de los técnicos de la Dirección General y de la Secretaría General de la Consejería.
- El texto recibe el título de Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears.
- Es extenso y recoge con detalle todos los aspectos de interés en materia de consumo.
- Deroga la Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

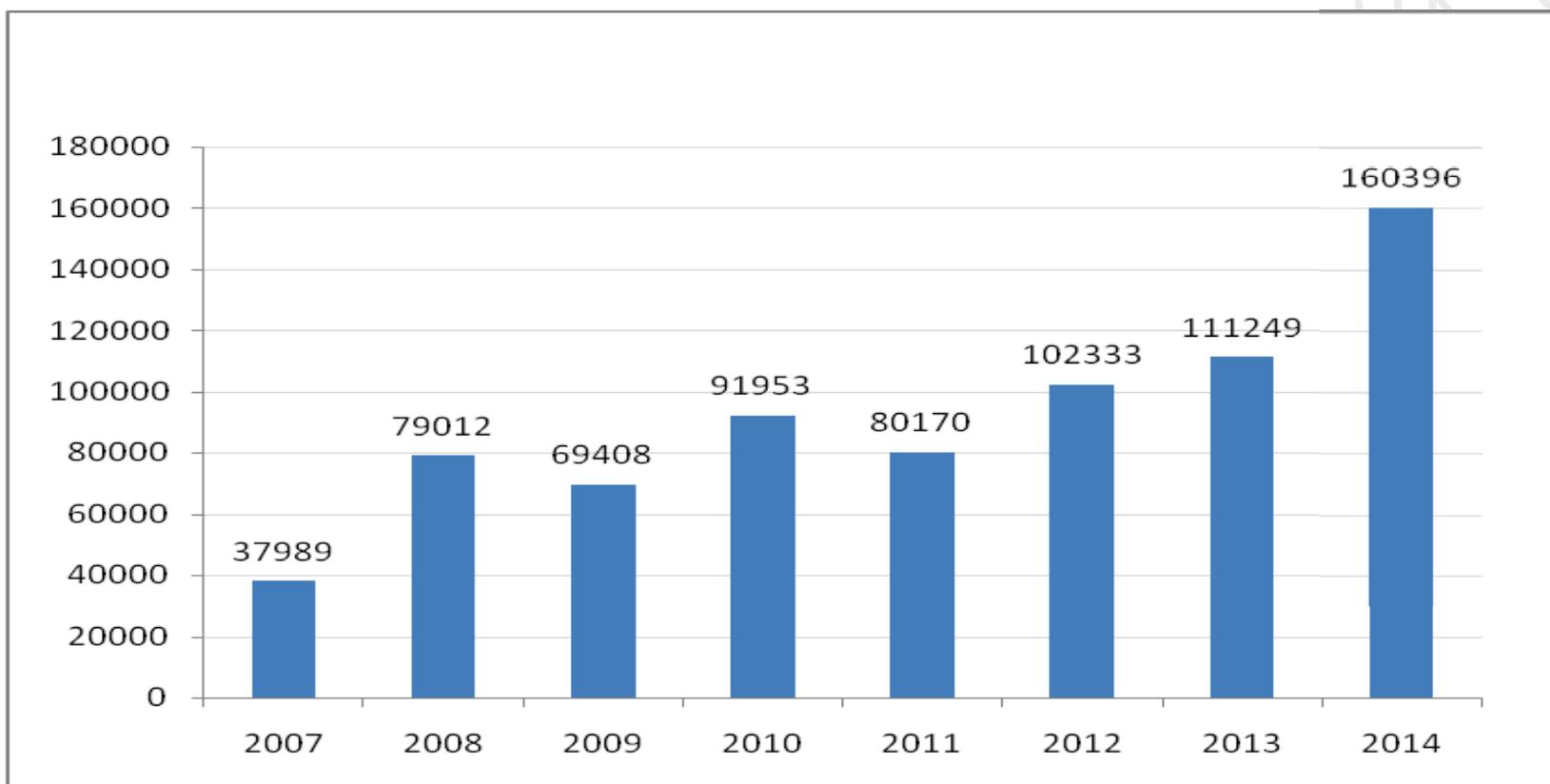
## MEJORAS EN LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

- Se ha firmado un contrato plurianual para la prestación del servicio de mantenimiento y mejora del programa informático de consumo.
- Se ha comenzado a hacer notificaciones a empresas a través del correo electrónico, lo que agiliza la tramitación de los expedientes de reclamación y denuncia. Se constata que en 789 expedientes la notificación con la empresa se ha hecho por esta vía.
- Se ha colgado en el Portal del Consumidor un modelo de hoja de reclamación autorrellenable que permite al consumidor redactar la reclamación o denuncia con más facilidad.

## ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DEL PORTAL DEL CONSUMIDOR

Se ha actualizado la información del Portal del Consumidor con procedimientos administrativos, guías de consumo, noticias de consumo...

Evolución de los accesos al Portal del Consumidor desde el año 2007





## **Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut

Direcció General de Salut Pública i Consum

---

**Gracias por su atención**