



**Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut

Direcció General de Salut Pública i Consum

Àrea de Consum

---

# MEMÒRIA 2014



L'Àrea de Consum, integrada a la Direcció General de Salut Pública i Consum, ofereix els següents serveis:

☐ Servei de Control de Mercat i Xarxa d'Alerta de Consum

☐ Servei d'Atenció al Consumidor

☐ Servei de la Junta Arbitral de Consum

☐ Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals



## CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA

|                                                                        | 2012    | 2013   | 2014    | Δ 13/14  |
|------------------------------------------------------------------------|---------|--------|---------|----------|
| Actes d'inspecció                                                      | 2.144   | 1.739  | 1.912   | +9,95%   |
| Campanyes de control (europees, autonòmiques i nacionals)              | 20      | 19     | 20      | + 5,26%  |
| Nombre de mostres retirades per analitzar                              | 288     | 297    | 383     | +28,96%  |
| Nombre d'alertes notificades per les Illes Balears a la Xarxa d'Alerta | 18      | 38     | 62      | +63,16%  |
| Unitats de productes retirats                                          | 31.010  | 62.124 | 107.378 | +72,84%  |
| Nombre de mesures cautelars                                            | 86      | 112    | 174     | +55,36%  |
| SOIVRE- Reetiquetatges de productes                                    | 117.412 | 43.289 | 210.586 | +386,47% |



# CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA

## CAMPANYES CONTROL

### CAMPANYES AUTONÒMIQUES: 8

- **Control compres per Internet**
- **Establiments oci nocturn**
- **Rent a car**
- Punters làser
- Cigarretes electrònics
- Pàgines web
- Fulls de reclamacions i PVP visible
- Control disfresses carnestoltes

### CAMPANYES EUROPEES: 4

- **Sweep Day**
- **Detecció frau carn de cavall**
- Control nanomaterials en cosmètics
- Control de productes químics en tèxtils i calçat

### CAMPANYES NACIONALS: 8

- Cereals en flocs o expandits
- Llegums seques: Lenties, mongetes i cigrons
- Materials i objectes destinats a entrar en contacte amb els aliments
- Etiquetatge d'eficiència energètica de pneumàtics
- Disfresses, caretes i màscares incloses les infantils
- Bombetes de baix consum, incloses les LED
- Serveis de reparació d'aparells d'ús domèstic (SAT)
- Pastes reomplertes, plats preparats i converses de carn



# CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA

## CAMPANYES AUTONÒMIQUES DE CONTROL

- 1.- **Compres per Internet:** "Mystery Shopper", es verifica la compra de diferents productes per Internet i les condicions d'aquestes transaccions comercials, per comprovar el compliment dels drets dels consumidors i usuaris.
- 2.- **Rent a Car :** Control de les condicions de contractació a través de les pàgines web i als establiments, per comprovar el compliment dels drets dels consumidors i usuaris .
- 3.- **Establiments oci nocturn:** Al municipi de Calvià, es comproven les condicions de venda i etiquetatge de begudes alcohòliques i la no venda òxid nítrós.
- 4.- Punters làser: Retirats del mercat més de 2.000 unitats.
- 5.- Cigarretes electròniques.
- 6.- Pàgines web de diferents àmbits.
- 7.- Tinença fulls de reclamacions i PVP visible aparador i productes
- 8.- Disfresses infantils.



# CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA

## CAMPANYES EUROPEES DE CONTROL

- **Sweep Day**: Revisió de webs i control de la informació sobre les garanties en la venda de productes
- Detecció de possibles **fraus per la presència de carn de cavall** en els aliments
- Control de la presència de nanomaterials en els cosmètics
- Control de substàncies químiques en tèxtils i calçat



## CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA

### XARXA ALERTA

|                                                                                         | 2012  | 2013  | 2014   | Δ       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|---------|
| Nombre d'alertes notificades per les Illes Balears                                      | 18    | 38    | 62     | +63,16% |
| Nombre d'alertes notificades pel conjunt de CCAA                                        | 649   | 608   | 582    | -4,28%  |
| - Proporció d'alertes notificades per les Illes Balears en relació amb la resta de CCAA | 2,77% | 6,25% | 10,65% |         |

Principals riscos de notificació en Xarxa Alerta: descàrregues elèctriques, cremades, perill d'ofegament i infeccions.

### Desglossament dels productes inclosos a la Xarxa Alerta per les Illes Balears (any 2014)

|                       |    |                                  |    |
|-----------------------|----|----------------------------------|----|
| Joguines              | 46 | Cordes per a equipatge           | 3  |
| Bombeta LED           | 1  | Líquids / cigarretes electrònics | 9  |
| Petit electrodomèstic | 1  | Puntes làser                     | 2  |
|                       |    | Total                            | 62 |



## **CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA**

### **MESURES CAUTELARS**

|                                                 | 2012          | 2013          | 2014          | Δ              |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| <b>Nombre total mesures cautelars adoptades</b> | <b>86</b>     | <b>112</b>    | <b>174</b>    | <b>+55,36%</b> |
| <b>Unitats de productes immobilitzats</b>       | <b>18.847</b> | <b>52.169</b> | <b>91.426</b> | <b>+75,25%</b> |

#### **Desglossament del total de productes immobilitzats**

|                                         |               |                                                       |               |
|-----------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Joguines</b>                         | <b>50.567</b> | <b>Petits electrodomèstics i productes de la llar</b> | <b>1.111</b>  |
| <b>Sabates</b>                          | <b>95</b>     | <b>Bijuteria amb llavors</b>                          | <b>145</b>    |
| <b>Puntes làser</b>                     | <b>1.397</b>  | <b>Material elèctric</b>                              | <b>1.173</b>  |
| <b>Òxid nítrós</b>                      | <b>562</b>    | <b>Etiquetatge de begudes alcohòliques</b>            | <b>1.959</b>  |
| <b>Joguines per a animals domèstics</b> | <b>13.722</b> | <b>Etiquetatge de productes alimentaris</b>           | <b>475</b>    |
| <b>Termos</b>                           | <b>54</b>     | <b>Etiquetatge de caramels</b>                        | <b>381</b>    |
| <b>Productes d'herbolari i te</b>       | <b>465</b>    | <b>Altres</b>                                         | <b>19.320</b> |



# CONTROL DE MERCAT I XARXA D'ALERTA

### Nº TOTAL DE MOSTRES RETIRADES PER ANALITZAR

| 2012 | 2013 | 2014 | $\Delta$ |
|------|------|------|----------|
| 288  | 297  | 383  | +28,96%  |

- Actuacions de control sistemàtic sobre categories de productes d'ús generalitzat
- Actuacions de control analític sobre una categoria específica de productes:
  - Arrossos
  - Olis
  - Vins
  - Pistatxos
  - Ginebres
- Cafeteres d'ús domèstic no elèctriques
  - Líquids per fer bombolles
  - Peluixos
  - Tèxtils per vestir
- Possible Xarxa d'Alerta



# ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - CONSULTES

**16.934**

**Total 2014**

**(15.743 en 2013)**



Oficines d'atenció  
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)



Telèfon del Consumidor  
900 166 000

**2.983**



Mediacions directes  
amb les empreses

**73**



## ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS

Nombre de reclamacions per illes

**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>    |



## **ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS**

| <b>Distribució de les reclamacions per sectors</b>            | <b>2014</b> |
|---------------------------------------------------------------|-------------|
| Telefonia, Internet i TDT                                     | 2.462       |
| Espectacle musical (cancel·lació del concert de David Guetta) | 539         |
| Transport aeri                                                | 492         |
| Venda i reparació d'electrodomèstics                          | 378         |
| Lloguer de vehicles                                           | 261         |
| Transport marítim                                             | 158         |
| Mobiliari (venda de mobles i mobiliari de cuina)              | 121         |
| Venda de vehicles                                             | 115         |
| Venda d'alimentació                                           | 115         |
| Viatges                                                       | 104         |
| Venda de vestimenta                                           | 95          |
| Tallers de reparació de vehicles                              | 93          |
| Subministrament elèctric                                      | 91          |
| Bancs                                                         | 74          |
| Assegurances                                                  | 69          |
| Altres                                                        | 1.518       |



## **ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS**

| <b>Evolució dels sectors més conflictius</b> | <b>2014</b>  | <b>2013</b>  | <b>2012</b>  |
|----------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Telefonia, Internet i TDT</b>             | <b>2.462</b> | <b>2.482</b> | <b>2.021</b> |
| <b>Transport aeri</b>                        | <b>492</b>   | <b>603</b>   | <b>1.604</b> |
| <b>Electrodomèstics</b>                      | <b>378</b>   | <b>293</b>   | <b>209</b>   |
| <b>Lloguer de vehicles</b>                   | <b>261</b>   | <b>229</b>   | <b>224</b>   |
| <b>Transport marítim</b>                     | <b>158</b>   | <b>169</b>   | <b>283</b>   |
| <b>Mobiliari</b>                             | <b>121</b>   | <b>104</b>   | <b>119</b>   |
| <b>Venda de vehicles</b>                     | <b>115</b>   | <b>118</b>   | <b>137</b>   |
| <b>Venda d'alimentació</b>                   | <b>115</b>   | <b>92</b>    | <b>74</b>    |
| <b>Viatges</b>                               | <b>104</b>   | <b>159</b>   | <b>180</b>   |
| <b>Subministrament elèctric</b>              | <b>91</b>    | <b>110</b>   | <b>151</b>   |



## **ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS**

### Forma de finalització de les reclamacions

|                                                                | 2014          |
|----------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Trasllat a la Junta Arbitral de Consum</b>                  | <b>25,38%</b> |
| <b>Acord entre les parts</b>                                   | <b>19,68%</b> |
| <b>Inhibició a altres organismes per motiu de competència</b>  | <b>18,92%</b> |
| <b>Es proposa expedient sancionador</b>                        | <b>14,88%</b> |
| <b>Sense acord entre les parts</b>                             | <b>8,74%</b>  |
| <b>Desistiment</b>                                             | <b>1,94%</b>  |
| <b>Inadmissió perquè no hi ha relació de consum</b>            | <b>0,32%</b>  |
| <b>Trasllat al Servei d'Inspecció per motiu de competència</b> | <b>0,04%</b>  |
| <b>Altres causes</b>                                           | <b>10,10%</b> |



## ATENCIÓ AL CONSUMIDOR - RECLAMACIONS

Reclamacions, denúncies i consultes telemàtiques

S'han atès **621 consultes per via telemàtica** a través de la bústia de consultes de la qual s'informa al **Portal del Consumidor**.

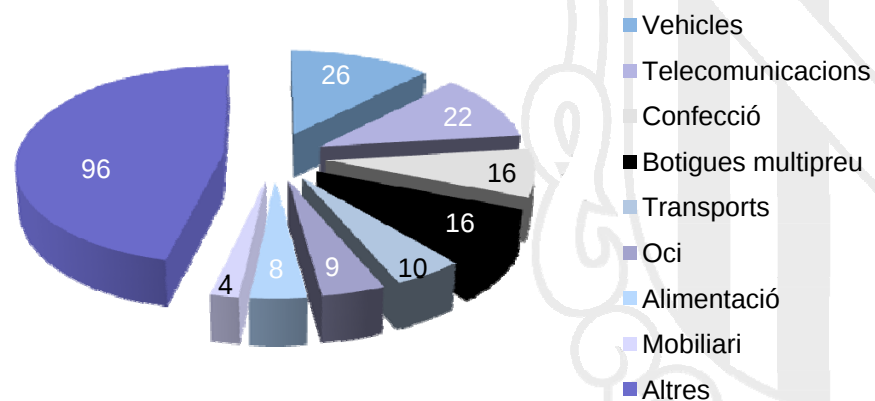
Els consumidors han presentat **217 reclamacions de forma telemàtica** des de la pàgina web de la nostra Direcció General.



## ACTIVITAT SANCIONADORA

| Expedients sancionadors<br>resultats | 2014       |
|--------------------------------------|------------|
| Vehicles                             | 26         |
| Telecomunicacions                    | 22         |
| Confecció                            | 16         |
| Botigues Multipreus                  | 16         |
| Transports                           | 10         |
| Oci                                  | 9          |
| Alimentació                          | 8          |
| Mobiliari                            | 4          |
| Altres                               | 96         |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>207</b> |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Acords d'iniciació | 315 |
| Resolucions        | 207 |





## ARBITRATGE

| ACTIVITAT                    | 2012  | 2013  | 2014  | Δ       |
|------------------------------|-------|-------|-------|---------|
| Sol·licituds presentades     | 1.517 | 1.871 | 1.434 | -23,40% |
| Sol·licituds resoltes        | 1.516 | 1.571 | 1.751 | +11,50% |
| Per mediació i altres causes | 710   | 685   | 867   | +26,60% |
| Per laude arbitral           | 806   | 886   | 884   | -0,30%  |

| Adhesions al sistema arbitral de consum | 2013  | 2014  |
|-----------------------------------------|-------|-------|
| Empreses adherides al SAC               | 1.118 | 1.125 |
| Organitzacions empresarials             | 105   | 106   |
| Associacions de consumidors             | 9     | 9     |



## SECTORS MÉS RECLAMATS EN ARBITRATGE

| Sectors                               | 2014 |
|---------------------------------------|------|
| Telefonia mòbil                       | 880  |
| Telefonia fixa i ADSL                 | 325  |
| Mobles                                | 34   |
| Correus                               | 24   |
| Tintoreries                           | 18   |
| Reparació d'electrodomèstics          | 15   |
| Reparació d'informàtica i electrònica | 13   |
| Reparació d'automòbils                | 11   |



## **EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ**

Formació permanent del personal de la Direcció General: organització dels cursos de formació "Seguretat dels productes i serveis" i "Actualització normativa en matèria de consum", dirigits al personal de l'Administració competent en matèria de consum.

Cursos d'inspecció de consum de l'EBAP: coordinació amb l'EBAP en l'organització del Curs general d'inspecció de consum i el Curs específic d'inspecció de consum.

Formació de la policia local: coordinació amb l'Escola Municipal de l'Ajuntament de Palma en l'organització del Curs general d'inspecció de consum i comerç per a la Policia Local.



# EDUCACIÓ, FORMACIÓ I INFORMACIÓ

Jornada d'Informació al Consumidor: amb motiu de la commemoració del Dia Mundial del Consumidor, es va participar a la Jornada d'Informació al Consumidor organitzada per l'Ajuntament de Palma.

Microtallers de consum: amb motiu de la commemoració del Dia Mundial del Consumidor, es va organitzar una jornada de microtallers de consum.

Actuacions conjuntes amb entitats privades i de participació ciutadana: organització del col·loqui "Estalvi d'energia: 100 idees per pagar menys" i un altre col·loqui sobre la factura del subministrament elèctric.



## EDUCACIÓ: CONSUMÓPOLIS

| Evolució Consumópolis          | 2014-<br>2015 | 2013-<br>2014 | 2012-<br>2013 |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Alumnes participants           | 520           | 495           | 490           |
| Grups que inicien el concurs   | 104           | 99            | 98            |
| Centres que inicien el concurs | 13            | 21            | 14            |
| Centres a Mallorca             | 10            | 11            | 8             |
| Centres a Menorca              | 2             | 2             | 2             |
| Centres a Eivissa              | 1             | 7             | 3             |
| Centres a Formentera           | -             | 1             | 1             |

**CONSUMÓPOLIS**





## **RELACIONS INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ**

Coordinació de l'associacionisme de consum i l'activitat del Casal de Consum (espai comú per a les associacions de consumidors).

Col·laboració amb ajuntaments: continua el programa "Consum a ca teva".

Col·laboració i coordinació amb l'Ajuntament de Palma i la seva Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Col·laboració i coordinació amb altres òrgans administratius relacionats amb l'Administració de consum.

Relacions amb associacions empresarials i grans empreses.



# NOVA LLEI DE CONSUM

- El 31 de juliol de 2014 es va publicar la nova Llei de consum, després de nombroses reunions dels tècnics de la Direcció General i de la Secretaria General de la Conselleria.
- El text rep el títol de Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
- És extens i recull amb detall tots els aspectes d'interès en matèria de consum.
- Deroga la Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



## **MILLORES A LA ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

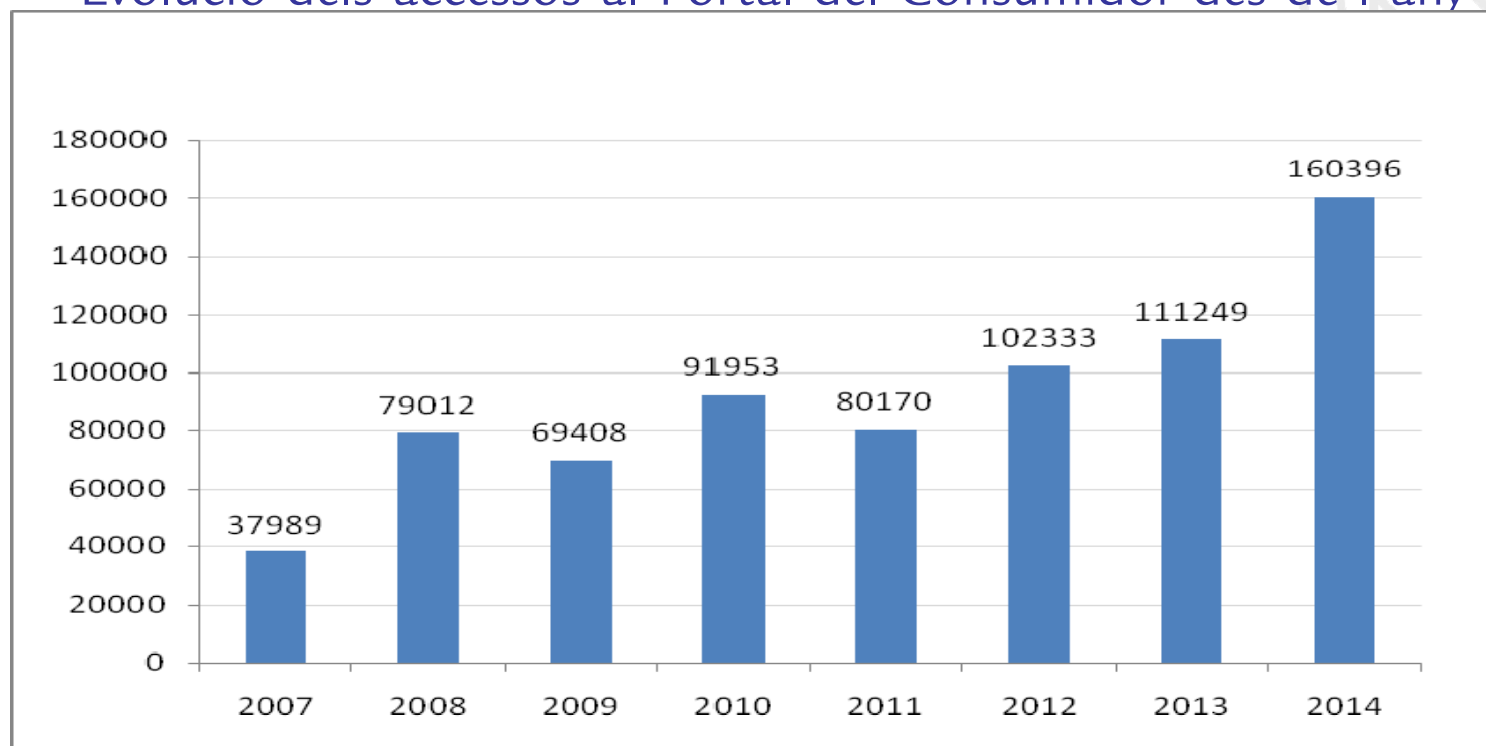
- S'ha signat un contracte plurianual per a la prestació del servei de manteniment i millora del programa informàtic de consum.
- S'ha començat a fer notificacions a empreses a través del correu electrònic, el que agilitza la tramitació dels expedients de reclamació i denúncia. Es constata que en 789 expedients la notificació amb l'empresa s'ha fet per aquesta via.
- S'ha penjat al Portal del Consumidor un model de full de reclamació autoemplenable que permet al consumidor redactar la reclamació o la denúncia amb més facilitat.



# ACTUALITZACIÓ I MILLORA DEL PORTAL DEL CONSUMIDOR

S'ha actualitzat la informació del Portal del Consumidor amb procediments administratius, guies de consum, notícies de consum...

Evolució dels accessos al Portal del Consumidor des de l'any





# **Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut  
Direcció General de Salut Pública i Consum

---

**Gràcies per la vostra atenció**