

MEMÒRIA

Direcció General de Consum

Any 2021

1. Servei d'Atenció al Consumidor

Atenció de consultes

La Direcció General de Consum va atendre 12.934 consumidors i usuaris de les nostres illes que demanaven informació individualitzada sobre qüestions de consum que els afecten.

Les oficines d'atenció al consumidor van atendre un total de 10.077 consultes (6.737 a Mallorca, 1.647 a Eivissa i 1.693 a Menorca). El Telèfon del Consumidor (900 166 000) va atendre 2.857 consultes.

A continuació, un quadre detalla la quantitat de consultes que van atendre les oficines de la Direcció General de Consum (Mallorca, Eivissa i Menorca) i el Telèfon del Consumidor (900 166 000).

<i>Consultes 2021</i>	
Oficines Direcció General de Consum	10.077
Telèfon del Consumidor (900 166 000)	2.857
TOTAL	12.934

<i>Consultes de les Oficines de la Direcció General de Consum 2021</i>	
Mallorca	6.737
Eivissa	1.647
Menorca	1.693
TOTAL	10.077

Cita prèvia

Mitjançant el sistema de cita prèvia es van donar un total de 6.290 cites. A continuació s'exposa una comparativa del nombre de cites prèvies de Consum per anys:

<i>Comparativa de les cites prèvies de Consum 2019-2021</i>	
2019	6.501
2020	5.541
2021	6.290

Taula de cites prèvies de Consum de 2021 per oficines:

<i>Cites prèvies de Consum 2021</i>	
Mallorca	4.064
Eivissa	1.139
Menorca	1.087
TOTAL	6.290

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

L'any 2021 els consumidors van presentar 7.708 reclamacions i denúncies davant la Direcció General de Consum. A continuació es mostra una comparativa de les reclamacions presentades els anys 2019, 2020 i 2021:

2019	8.590
2020	8.974
2021	7.708

La Direcció General de Consum té tres centres que tramiten els expedients, ubicats a Palma, Maó i Eivissa. Al centre d'Eivissa també es tramiten les reclamacions i denúncies de consum que presenten els residents a Formentera. A continuació es detalla el nombre de reclamacions distribuïdes per centres tramitadors i una comparativa amb els dos anys anteriors:

<i>Centre tramitador</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>
Mallorca	6.286	7.144	6.559
Menorca	624	876	899
Eivissa	798	954	1.132
TOTAL	7.708	8.974	8.590

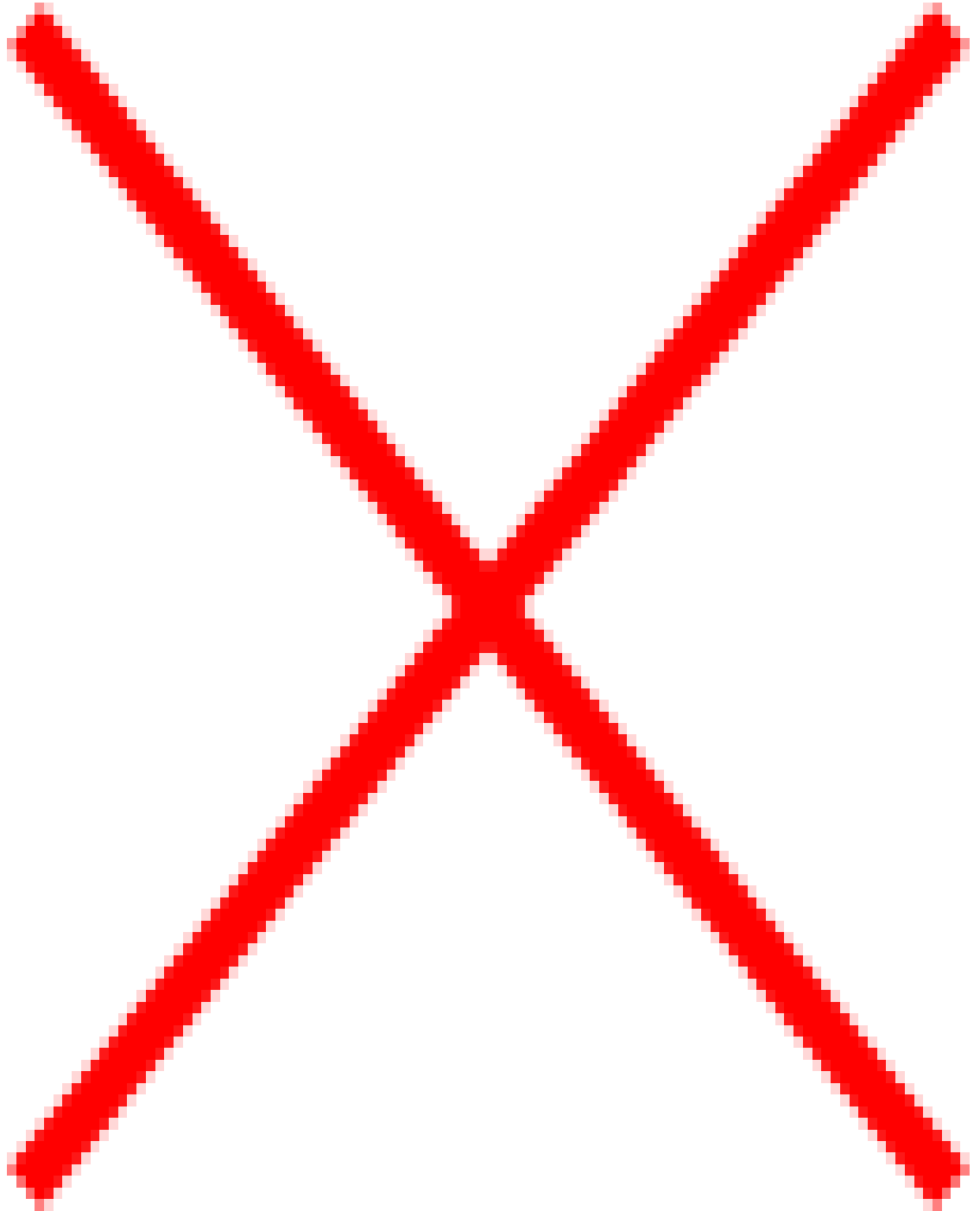
Tot seguit es detalla el nombre de reclamacions de 2021 segons el lloc de residència de la persona consumidora:

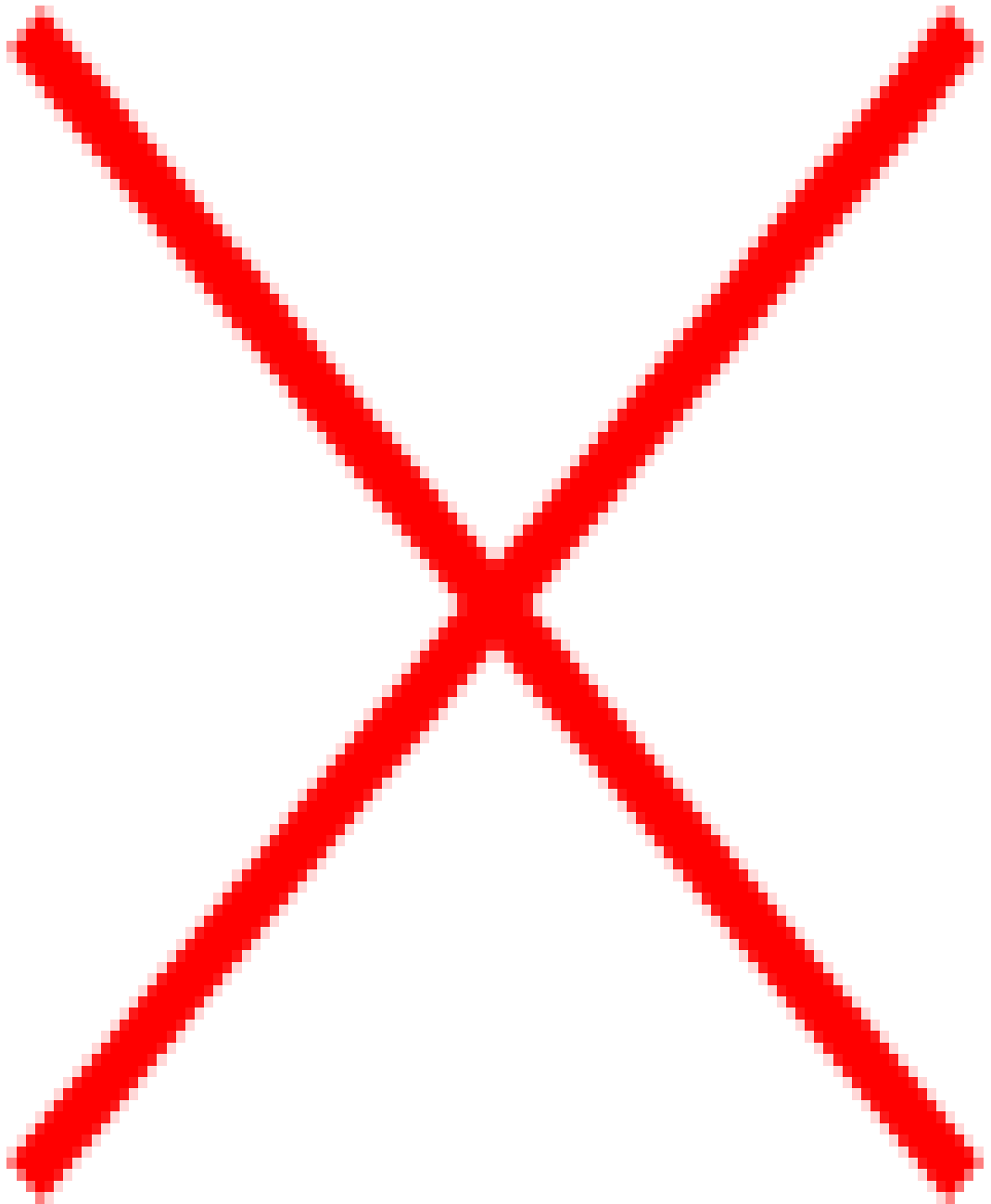
<i>Reclamacions 2021 segons el lloc de residència de la persona consumidora</i>	
Mallorca	5.903
Menorca	534
Eivissa	765
Formentera	30

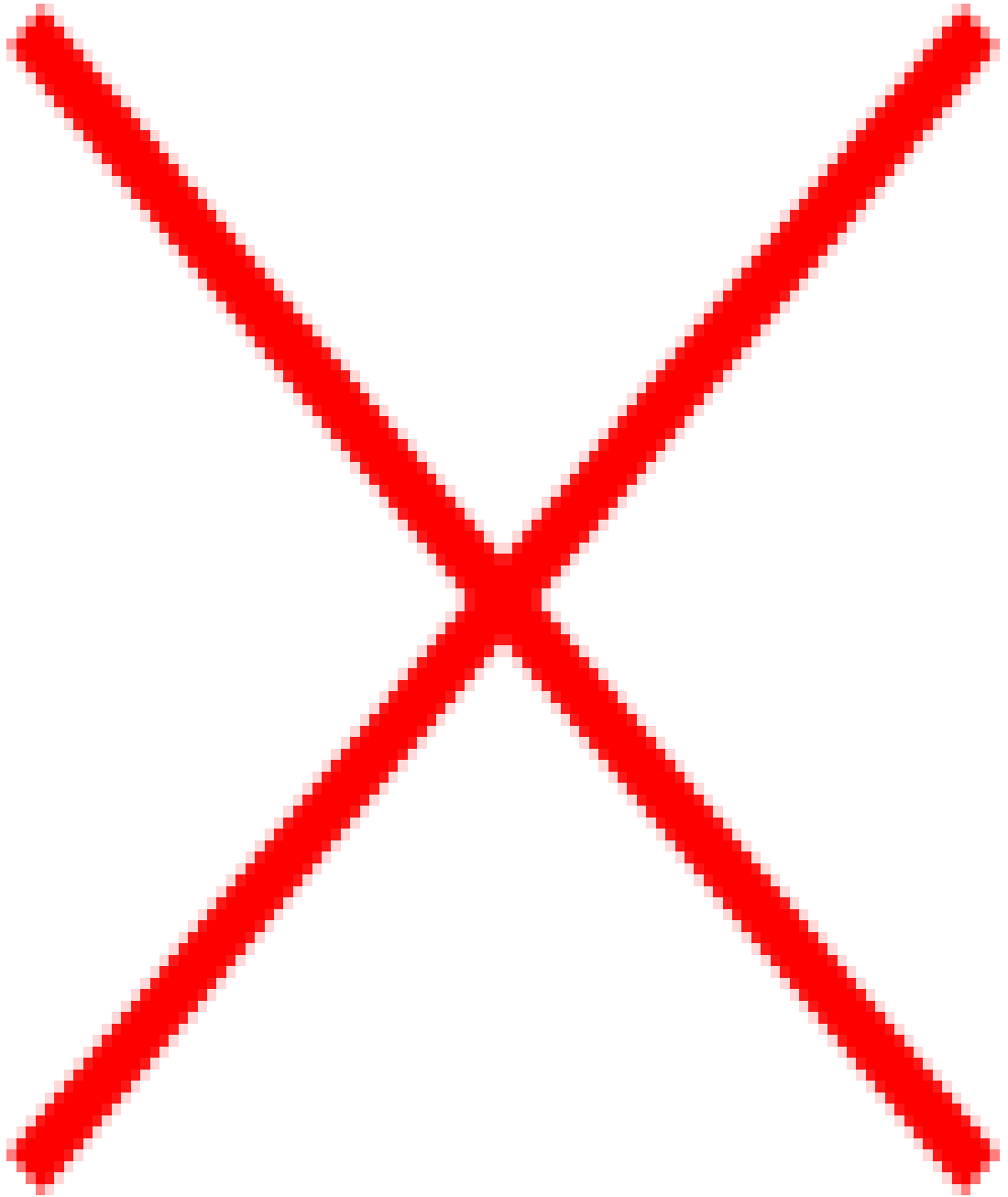
Altres comunitats/estranger	476
TOTAL	7.708

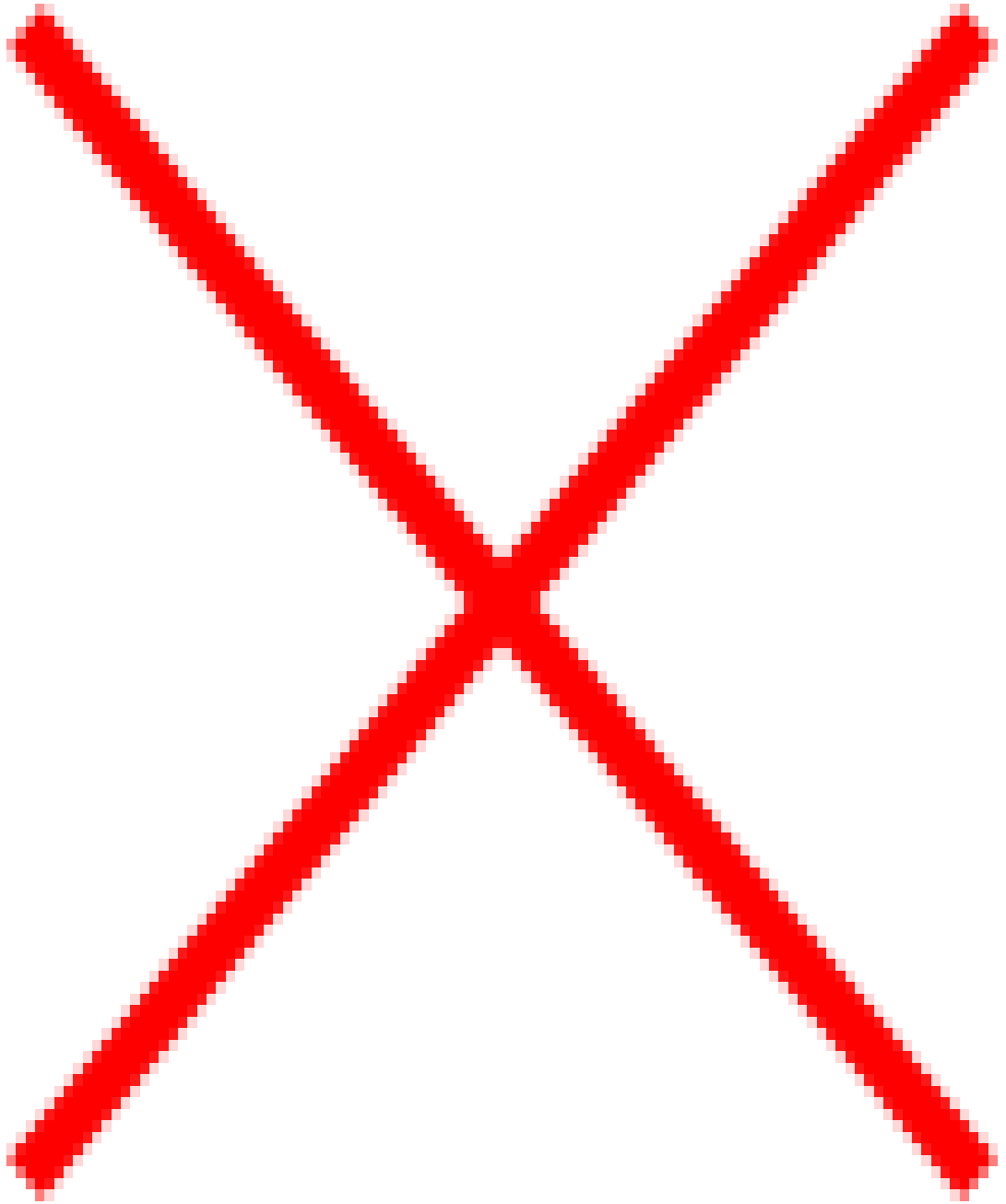


GOIB
/









Reclamacions de consum relacionades amb la crisi del coronavirus

La crisi del coronavirus també ha afectat negativament les persones consumidores, que han presentat reclamacions per incidències en el compliment dels contractes i altres qüestions relacionades amb la crisi sanitària.

<i>Reclamacions 2021 relacionades amb la COVID-19</i>	
Mallorca	871
Menorca	47
Eivissa	67
TOTAL	985

Reclamacions de consum COVID-19 2021 per sectors Mallorca Menorca Eivissa TOTAL a les Illes Balears

SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles...)	504	17	23	544
TRANSPORT				
Transport aeri	293	24	26	343
Transport marítim	15	3	4	22
Lloguer de vehicles (cotxes, embarcacions i motos)	9	0	2	11
TOTAL TRANSPORT	317	27	32	376
ALTRES SERVEIS	20	1	8	29
BÉNS DE CONSUM	21	0	3	24
SERVEIS FINANCERS				
Banca i entitats financeres	0	1	0	1
Assegurances	3	1	0	4
TOTAL SERVEIS FINANCERS	3	2	0	5
HABITATGE (compravenda, lloguer...)	3	0	1	4
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, llar...)	2	0	0	2
SERVEIS BÀSICS (subministrament d'electricitat)	1	0	0	1
Reclamacions de consum COVID-19 2021	871	47	67	985

Noves tecnologies i impuls de l'Administració electrònica

Reclamacions i denúncies telemàtiques

Els consumidors van presentar 2.144 reclamacions de forma telemàtica, a través de la pàgina web de la Direcció General.

Comparativa del nombre de reclamacions telemàtiques per anys:

<i>Nombre de reclamacions telemàtiques per anys</i>	
2019	2.055
2020	3.538
2021	2.144

Notificacions telemàtiques a les persones consumidores, a les empreses, a altres administracions i organismes

Des de fa uns anys el Servei d'Atenció al Consumidor ha implantat la notificació telemàtica en la tramitació dels expedients de reclamacions de consum.

A finals de l'any 2020 el Servei d'Atenció al Consumidor va començar a fer notificacions telemàtiques a les persones consumidores, a les empreses i a altres administracions i organismes mitjançant la Carpeta Ciutadana. Aquest sistema suposa una millora en relació amb els sistemes anteriors de notificació telemàtica i ha agilitzat la tramitació dels expedients.

A continuació s'exposa informació de les notificacions telemàtiques realitzades per anys:

<i>Any</i>	<i>Total de notificacions telemàtiques</i>
2019	6.906
2020	7.334
2021	12.320

El personal del Servei d'Atenció al Consumidor que ha realitzat aquestes tasques és el següent: 1 cap del Servei, 1 cap de Secció, 6 tècnics superiors, 3 informadors de consum, 2 administratius, 5 auxiliars.

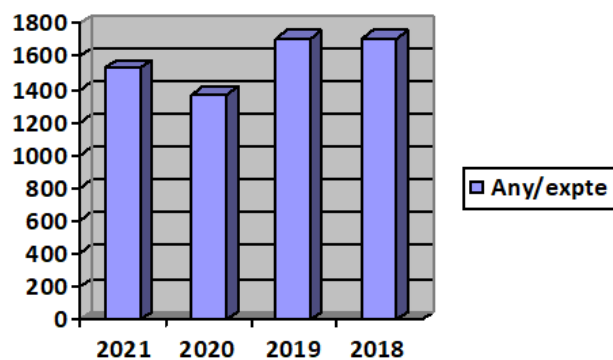
Total de funcionaris del Servei d'Atenció al Consumidor dels tres centres: 18.

2. Servei d'Arbitratge de Consum. Dades de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears.

La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears resol controvèrsies que sorgeixen en les relacions de consum entre empreses i consumidors. Els consumidors inicien els procediments arbitral amb la presentació d'una sol·licitud d'arbitratge de consum.

	Any	2021	2020	2019	2018
<u>Sol·licituds d'arbitratge presentades:</u>		1529	1366	1.706	1.705

Aquest any hem recuperat part de l'activitat que es va perdre durant el confinament, que va fer que les sol·licituds d'arbitratge tinguessin un descens notable l'any 2020.



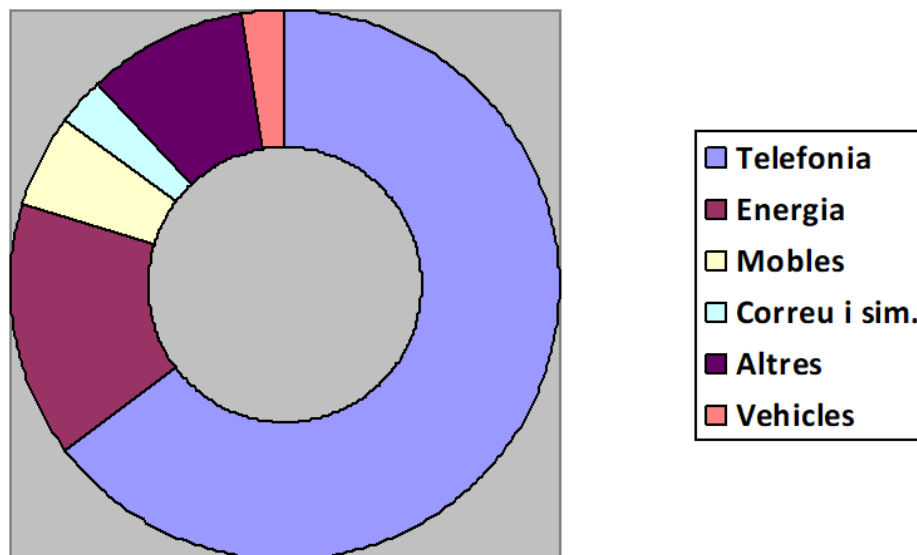
Sectors més reclamats en via arbitral de Consum:

El sector amb més controvèrsies en via arbitral de consum es el de les telecomunicacions.

Les principals operadores estan sotmeses a l'arbitratge de consum i son els «clients» principals de la Junta Arbitral de Consum Balear. A molta distància li segueixen les comercialitzadores d'energia, si bé enguany l'increment d'aquest sector ha estat notable, duplicant els casos històrics, que rondaven els 100 a l'any. L'augment de les compres on-line també ha fet incrementar les reclamacions al sector de la misatgeria; i l'educació on-line també ha fet augmentar les reclamacions del sector educatiu.

	2021	2020
Telefonia	988	985
Energia	232	95
Mobles	83	71
Correus i similars	43	29
Altres	43	41
Vehicles i tallers	39	30
Viatges, vols i agències	24	30
Educació	17	12
Reparacions	13	43
Tintoreries	9	6
Dentista	9	4
Joieries	8	3
Subministrament Aigua	8	2

On-line	7	6
Perruqueria	4	3
Assegurances	2	6



RESOLUCIÓ DE CONTROVÈRSIES PER LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM:

Casos resolts per mediació de la Junta Arbitral de Consum:

Anys	2021	2020	2019	2018
	443	456	614	444

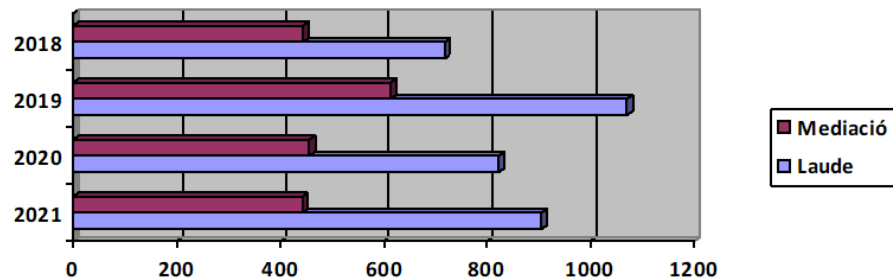
Casos resolts per laude dels àrbitres de consum:

Anys	2021	2020	2019	2018
	904	823	1069	718

Total casos resolts per la Junta Arbitral de Consum:

Anys 2021 2020 2019 2018

1347 1279 1.683 1.162



EMPRESSES ADHERIDES A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

Anys 2021 2020 2019 2018

Noves empreses captades per la Junta Arbitral Balear: 61 27 40 46

Empreses adherides a través de la JAC de les Illes Balears a 31/12/2020: **1.392.**

Personal del Servei d'Arbitratge de Consum l'any 2021: 1 cap de servei, 1 cap de secció, 1 tècnic superior, 1 administratiu y 4 auxiliars. Total 8 persones.

3. SERVEI D'INSPECCIÓ DE CONSUM I VIGILÀNCIA DEL MERCAT.

1. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ: **5.328**

(3.994 Mallorca, 588 Eivissa i Formentera, i 746 Menorca).

Actuacions realitzades en el marc de campanyes específiques de control: 2.510

Actuacions realitzades per a la recerca i retirada del mercat dels productes inclosos en la xarxa d'alerta de productes industrials: 1.343

Les 1.475 actuacions restants, són actuacions realitzades o bé d'ofici o per altres motivacions (demandes, notificacions externes...).

S'ha visitat un total de 1.730 establiments.

2. DEMANDES PER A INSPECCIÓ (denúncies i reclamacions per a investigar): **220**.

Els sectors en que s'ha realitzat un major nombre d'inspeccions arrel de les demandes rebudes són: articles per a la llar, serveis de reparació de vehicles, alimentació, lloguer de vehicles, SAT electrodomèstics, telefonia i serveis de transport (marítim i aeri).

3 ALERTEES NOTIFICADES PER LES ILLES BALEARS: **36**.

Aquestes 36 alertes representen el 7,32% del total d'alertes notificades per les diferents CCAA, que han estat 492.

Tipus producte	Núm. alertes	Risc del producte
Mascaretes (1 EPI i 8 higièniques)	9	Etiquetatge enganyós (3) Baixa filtració bacteriana (6)
Joguines	9	Lesions diverses (4) Intoxicació (2) Asfíxia (1) Lesions oculars (1) Cremades (1)
Roba de bany infantil	6	Asfíxia (6)
Cordes per a equipatge	3	Lesions diverses (2) Accident de trànsit (1)
Kit reparació bicicletes	2	Risc químic (2)
Material elèctric	2	Xoc elèctric (2)

Petit electrodomèstic	2	Xoc electric (1) Lesions diverses (1)
Article decoratiu	1	Asfíxia (1)

4. MOSTRES PER A CONTROL ANALÍTIC: 232

Aquests anàlisis s'han realitzat en el marc de campanyes de control de productes: 86 productes d'alimentació i 146 productes industrials.

Resultats de les mostres analitzades:

CAMPANYA	N.º MOSTRES	RESULTAT CORRECTE	RESULTAT INCORRECTE	RESULTAT PENDENT
Oli d'oliva verge i verge extra. Etiquetatge i composició	19	3	16	0
Pa integral. Etiquetatge, característiques i composició.	5	4	1	0
Formatges. Control d'etiquetatge i identificació d'espècies en formatges d'ovella / cabra	5	0	5	0
Brioixeria industrial infantil	5	5	0	0
Aigües minerals naturals i aigües de font envasades	15	10	5	0
Begudes refrescants amb edulcorants	10	9	1	0
Mel monofloral i mil flors. Etiquetatge i paràmetres de qualitat	4	2	2	0
Control de pesticides en ametlles crues ecològiques	10	10	0	0
Torrans	10	0	0	10
Control del mercat	27	2	8	17
Possible xarxa d'alerta	25	1	10	14
Mascaretes higièniques	11	2	9	0
Disfresses, caretes i màscares. Etiquetatge i seguretat	10	4	6	0

Roba de vestir amb al manco una fibra natural a la composició:	10	3	7	0
Ulleres de sol	10	2	8	0
Lleva taques per a roba (no aerosol)	10	5	0	5
Cordons en roba infantil	10	0	0	10
Calçat de baix cost	10	0	0	10
Adhesius amb cianoacrilat	10	0	0	10
Vaixelles infantils	10	2	3	5
Benzines i gasolis	6	0	0	6

5. PRODUCTES RETIRATS DEL MERCAT:

5.1. MESURES CAUTELARS: 109

Unitats immobilitzades: **183.164**

Tipus de producte	Unitats immobilitzades
Mascaretes	166.404
Joguines (inclou disfresses infantils)	7.338
Piles	7.540
Roba / tèxtil	1.624
Alimentació	109
Material elèctric	71
Article bricolatge	42
Lluminàries	19
Article puericultura	7
Altres	10

5.2. DESTRUCCIONS VOLUNTÀRIES:

Unitats destruïdes voluntàriament per l'empresa tenidora del producte: **4.134**

Tipus de producte	Unitats destruïdes voluntàriament
Joguines (inclou disfresses infantils)	3.084
Mascaretes	567
Material elèctric	340
Article bricolatge	41
Material esportiu	37
Lluminàries	27
Petit electrodomèstic	26
Altres	12

6. CAMPANYES D'INSPECCIÓ: 37

S'han realitzat un total de 37 campanyes, distribuïdes en campanyes nacionals i autonòmiques. Del total, 11 pertanyen a l'àmbit de l'alimentació, 10 a l'àmbit dels serveis i 16 al de productes industrials.

6.1 CAMPANYES D'ÀMBIT NACIONAL: 16

Nom de la campanya	Núm. actuacions
Oli d'oliva verge i verge extra: etiquetatge i composició.	63
Pa integral. Etiquetatge, característiques i composició.	22
Formatges. Control d'etiquetatge i identificació d'espècies en formatges d'ovella / cabra	30
Brioixeria industrial infantil	21
Mel monofloral i mil flors. Verificació de l'etiquetatge i paràmetres de qualitat	20
Comerç electrònic d'aliments	38
Control etiquetatge país d'origen o lloc de procedència d'un aliment	20
Disfresses, caretes i màscares. Etiquetatge i seguretat.	39
Lleva greixos normal o esprai (no aerosol)	15
Roba de vestir amb al manco alguna fibra natural a la seva composició	36
Publicitat productes higiene amb suposades propietats viricides	23

Ulleres de sol	10
Control de calçat de baix cost	34
Adhesius amb cianocrilat	15
Publicitat i contractació online veu i dades	5
Control de la contractació de les pàgines web d'intermediació de serveis	15

6.2 CAMPANYES D'ÀMBIT AUTONÒMIC: 21

Nom de la campanya	Núm. actuacions
Aigües minerals naturals i aigües de font envasades	15
Begudes refrescants amb edulcorants	11
Control pesticides en ametlles crues ecològiques	10
Torrans	10
Control sistemàtic de mercat	32
Possible xarxa d'alerta	29
Control Covid-19. Mascaretes	220
Lleva taques per a roba (no en aerosol)	10
Cordons en roba infantil	12
Compliment de la Llei 8/2019 de Residus de les Illes Balears	21
Vaixelles infantils	13
Halloween	95
Control benzines i gasolis	6
Reducció consum bosses de plàstic	110
Fulls de reclamació i cartell informatiu	86
Publicitat de preus – idioma emprat en la informació	3
Covid 19 – control del compliment de mesures d'higiene	1.163
Descompte resident	14
Control telèfon gratuït en empreses de serveis bàsics	36
Immobiliàries: informació a web i establiment	174
Compra per internet	34

7. NOTIFICACIONS EXTERNES:

176 (sol·licituds de col·laboració d'altres comunitats autònomes, Guardia Civil, policia local, associacions de consumidors...).

8. PERSONAL

El Servei d'inspecció de consum i vigilància del mercat té adscrites 17 persones, de les quals 11 són inspectors i inspectores (8 Mallorca, 1 Eivissa-Formentera, i 2 Menorca).

4. ACTIVITAT SANCIONADORA EN MATÈRIA DE CONSUM 2021

I. Activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris l'any 2021,

Fase tramitació	Any 2021
Expedients iniciats a empreses	235
Expedients resolts	272
Recursos d'alçada presentats	41
Recurs d'alçada resolts	32
Import total de sancions imposades	1.424.357,89 €

L'any 2021 s'han generat documents-models 046 per import de 258.970,73 euros, en concepte de pagament reduït anticipat de les sancions establertes provisionalment a l'inici o a la proposta de l'expedient sancionador.

Expedients derivats de	Reclamacions	Inspeccions	Total
Expedients iniciats	167	68	235
Expedients resolts	168	104	272
Total sancions (048)	667.786,62 €	497.600,54 €	1.165.387,16 €

Fase tramitació	Pagament sense reducció	Pagament amb reducció	Total
Resolucions	1.165.387,16 €	258.970,73 €	1.424.357,89 €

--	--	--	--

Dels 235 expedients iniciats, 68 corresponen a actuacions iniciades des del Servei de Control del Mercat i Xarxa d'Alerta i la resta, 167, provinents de reclamacions o denúncies de les persones consumidores i usuàries tramitades des del Servei d'Atenció al Consumidor de la Direcció General de Consum.

Les 272 expedients sancionadors resolts l'any 2021 pel Director General de Consum sumen en concepte de sancions un import total de 1.424.357,89 €. D'aquest import, 258.970,73 € es corresponen a sol·licituds de pagament reduït (document 046) de la sanció en fase d'inici (reducció d'un 50% per que l'empresa recon) o en fase de proposta d'expedient sancionador (reducció 20%) i la resta, 1.165.387,16 €, corresponen a sancions imposades per resolució d'expedient sancionador (generació del document comptable de pagament 048).

II. Comparativament, es mostra l'activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris referents als anys 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 i 2020

Comparativa anys 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 i 2020

Any 2014

Fase Tramitació	Reclamacions	Inspecció	Total
Resolucions	149	58	207
Total sancions	361.700,15 €	235.805,16 €	597.505,31 €

Any 2015

Fase Tramitació	Reclamacions	Inspecció	Total
Resolucions	247	50	297
Total Sancions	462.932,29€	175.862,07	638.794,36 €

Any 2016

Fase Tramitació	Reclamacions	Inspecció	Total
Resolucions	183	59	242
Total Sancions	469.865,60 €	209.415,80 €	679.281,35 €

Any 2017

Fase Tramitació	Reclamacions	Inspecció	Total
Resolucions	185	56	241
Total Sancions	982.036,57 €	359.589,68 €	1.341.626,25 €

Any 2018

Fase tramitació	Reclamacions	Inspecció	Total
Resolucions	223	122	345
Total sancions	1.327.650,86 €	462.410,25 €	1.790.061,11 €

Any 2019

Fase tramitació	Reclamacions	Inspecció	Total
Resolucions	243	117	360
Total sancions (048)	940.659,18 €	423.468,39 €	1.129.671 €

Fase tramitació	Pagament 048	Pagament 046	Total
Resolucions	1.129.671 €	242.720,58 €	1.372.391,58 €

Any 2020

Fase tramitació	Reclamacions	Inspecció	Total
Resolucions	192	107	299
Total sancions (048)	1.171.801,11 €	469.020,4 €	1.640.821,51 €

Fase tramitació	Pagament 048	Pagament 046	Total
Resolucions	1.640.821, 51 €	220.450, 8 €	1.861.272,31 €

III. Activitat sancionadora per sectors any 2021

L'activitat sancionadora al llarg de l'any 2021 s'ha repartit en un percentatge molt similar, entre les campanyes d'inspecció dutes a terme des del Servei d'Inspecció

de Consum i Vigilància de Mercat, i les denúncies i reclamacions presentades per consumidors i usuaris, tramitades des del Servei d'Atenció al Consumidor.

Al llarg de l'any 2021, s'ha constatat una incidència, cada vegada més en augment, dels expedients relacionats amb pràctiques comercials a distància, ja sigui en el context de les campanyes d'inspecció o com a conseqüència de les reclamacions dels consumidors, de manera que gràcies a l'actuació coordinada dels Serveis d'Inspecció i d'Atenció al Consumidor, en el 2021 s'ha potenciat el control d'aquest sector d'activitat, reflex del comportament del consumidor en l'actualitat.

Cal destacar, pel que fa a les actuacions en l'àmbit del **Servei d'Inspecció de Consum**, els següents expedients sancionadors per sectors d'activitat:

Campanya de ventes per internet, representatiu d'un 33% de l'activitat inspectora, li atribuïm sancions per import aproximat de 50.000 euros. La Unitat de Sancions ha tramitat expedients contra empreses de venda de béns o prestació de serveis *on line* per incompliments varis, com no respectar el dret a desistiment; manca d'informació en matèria de preus; deficiències en la informació legal bàsica de la web, etc.

Sector elèctric. La informació dels preus dels serveis de consum elèctric oferts via web als consumidors i usuaris es la principal infracció comesa per les empreses d'aquest sector. Dels sis expedients iniciats l'any 2020, la tramitació dels qual ha finalitzat el 2021, s'han imposat multes per import aproximat de 72.000 euros.

Campanya anual de control de la declaració d'origen i qualitat dels olis d'oliva. L'any 2021 s'han dut a terme dues campanyes d'inspecció d'olis d'oliva. s'han iniciat quinze expedients sancionadors a diferents empreses dedicades a la distribució i/o comercialització d'olis d'oliva verge o verge extra. La quantia aproximada en concepte de sancions serà d'uns 340.000 euros, considerant que s'imputen infraccions greus quantificades en el tram superior del grau màxim.

Línia telefònica d'atenció al client (902). Cal destacar l'inici de setze expedients sancionadors contra distintes entitats per posar a disposició dels consumidors una línia telefònica d'atenció al client (902) que no té caràcter gratuït, essent el servei ofert de caràcter bàsic. Dels setze expedients iniciats, tres s'han arxivat per esmena

dels fets imputats abans de l'inici de l'expedient sancionador. El càlcul estimatiu de l'import total de les sancions que s'imposaran a les 14 empreses restants, és de 45.000 euros.

Venta/distribució de productes, tendes multipreus. Venta o distribució de joguines i altres productes insegurs o sense etiquetatge. Dels expedients tramitats cal destacar els dos expedients seguits contra l'empresa TEDI, S.L. imposant-se una sanció total de 36.000 euros, per defectes a l'etiquetatge dels productes. Aquest sector ha copat el gros de les actuacions inspectores en un 40%, i quantitativament un import en concepte de multes superior als 60.000 euros, atès que la distribució de productes insegurs es tipifica com infracció greu.

Serveis de proves diagnòstiques COVID a preus superiors als establerts a la norma, actuacions que l'inici de tres expedients sancionadors, que han donat lloc a la imposició de sancions per la comissió d'una infracció greu per un import de 3.600,01 euros per cada un dels tres expedients tramitats.

Pel que fa a les reclamacions presentades per consumidors i usuaris, expedients tramitats des del **Servei d'Atenció al Consumidor de la Direcció General**, destaquen els següents sectors d'activitat,

Incompliments contractuals. Incompliments del Reial decret llei 11/2020, de 31 de març, pel qual s'adopten mesures urgents complementaries en l'àmbit social i econòmic per fer front al COVID-19. S'han rebut nombroses reclamacions de consumidors, principalment contra: centres esportius per la no devolució de les quotes satisfetes durant el període de vigència de l'Estat d'Alarma; contra companyies aèries per no retornar el doblers de tiquets d'avió; establiments hotelers i intermediàries *on line* com Booking, Rumbo; Vacaciones Edreams, S.L.; agències de viatges; centres escolars i de formació, cal fer referència a l'expedient tramitat contra un centre escolar privat, sancionat amb un import 11.850,01 euros; el sector de l'entreteniment, s'han tramitat, entre altres, expedients contra l'empresa One World i l'empresari Moll Bagur, per la no devolució de l'import de les entrades d'espectacles cancel·lats amb motiu de la declaració de l'Estat d'Alarma a més de la inclusió de condicions abusives a les entrades lliurades als consumidors. L'activitat sancionadora en aquest àmbit

ha representat un 35% i es calculen sancions per import superior als 90.000 euros, tot considerant que aquesta aproximació inclou la previsió dels expedients que es troben en tramitació i que se resoldran en 2022.

Sector vehicles. Persisteixen, com cada any, els expedients sancionadors per frau i incompliments de les clàusules de garantia en la venda de vehicles de segona mà, o prestacions inadequades de **serveis tècnics** per part dels **tallers de reparacions de vehicles** i incompliments de **garanties**.

Venda de terminals, electrodomèstics i altres aparells elèctrics, s'han presentat nombroses reclamacions per incompliment de les obligacions legals en matèria de garantia, principalment sobre disconformitats per la compra i/o reparacions.

Transport aeri s'han tramitat y resolt diversos expedients sancionadors per pràctiques considerades abusives i per incompliments contractuals de les aerolínies. L'any 2021 s'han iniciat la majoria dels expedients contra Vueling Airlines, S.A i Ryanair DAC, la primera per incompliments continuats en el lliurament de l'equipatge als usuaris o la seva pèrdua sense posterior indemnització i pel que fa a la companyia aèria Ryanair per introduir clàusules abusives en les condicions generals de contractació, principalment, els imports per emissió o re-emissió de targetes d'embarcament i per les prohibicions/limitacions dels transport en cabina de l'equipatge de mà. Per aquesta darrera mala pràctica ha rebut una sanció de multa per import de 24.000 euros però també ha estat sancionada per les pràctiques i clàusules abusives com el cobrament per expedició en paper de la tarja d'embarcament.

Contractació a distància. Es constata un augment dels expedients sancionadors per reclamacions de consumidors contra empreses que venen béns o presten serveis *on line*, alguns d'ells es podrien reconduir a la via penal, detectant-se un increment de presumptes estafes cibernètiques.

Altres sectors que han generat reclamacions per incompliments i vulneració dels drets dels consumidors, el de **reparacions/obres a**

immobles i el sector de **venda de mobiliari**, per incompliments de la garantia dels productes o disconformitats en la prestació de serveis.

5. SERVEI D'EDUCACIÓ, FORMACIÓ I RELACIONS INSTITUCIONALS

A. Formació del personal de la Direcció General de Consum

El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals s'encarrega de la tasca de formació del personal de la Direcció General de Consum, així com la coordinació de les activitats informatives i formatives dels altres serveis de la direcció general. En data 15 de gener de 2021 es va organitzar la Sessió formativa d'aplicació pràctica de l'índex IRPH i el seu anàlisi jurisprudencial, destinada al personal inspector i els instructors d'expedients sancionadors. Els encarregats d'impartir la sessió foren Cristina Borrallo, presidenta de l'Associació d'Usuaris Financers de les Illes Balears i Pau Montserrat, professor d'Economia, especialista en càlculs financers.

El 15 de juny de 2021, amb la col·laboració de la Fundació Deixalles, es va dur a terme l'actuació formativa "Sensibilització sobre compra pública responsable", amb l'objectiu de sensibilitzar al personal de la Direcció General de Consum sobre la importància de les compres i contractes de les administracions públiques, mostrar un nou marc normatiu de contractació pública, identificar el potencial d'alineament de les compres públiques amb altres polítiques públiques: aspectes socials, ambientals i ètics, Objectius de Desenvolupament Sostenible..., així com conèixer els proveïdors socials de les Illes Balears i identificar obstacles i oportunitats per a la compra pública responsable. Aquesta sessió va estar a càrrec de Jordi López Bezunartea. Secretaria tècnica de la Xarxa d'Economia Alternativa i Solidària de les Illes Balears (REAS Balears) i president de Mercat Social.

El 25 d'octubre de 2021 es va dur a terme una acció formativa dirigida al personal de la Direcció General de Consum de coneixements del sistema de notificació telemàtic. Dins el Pla Interadministratiu de formació continuada (PFCI) del Ministeri de Consum es van dur a terme els cursos següents:



El 20 d'octubre de 2021, va tenir lloc el curs "Contractes amb consumidors, transparència i clàusules abusives per tal de que els professionals de les administracions de l'Estat, autonòmica i local competents en matèria de consum poguessin millorar el coneixement i la posada en pràctica de la normativa en matèria de condicions generals de la contractació i les clàusules abusives, facilitant la detecció de possibles infraccions administratives en aquesta matèria en sectors específics de la contractació amb persones consumidores. El curs va tenir una durada de 6 hores lectives i va comptar amb 32 assistents. Els ponents foren la Sra. María Nélida Tur Faúndez, la Sra. Cristina Borralló Fernández, la Sra. Anna María Torroella Claver, el Sr. Guillem Bou Bauzà i el Sr. Jesús Cuartero Saiz.

El 3 de novembre de 2021 es va dur a terme l'acció formativa '*Publicitat, xarxes i drets dels consumidors*', a la qual hi van assistir 43 persones. Aquesta acció formativa també anava destinada al personal de les administracions de l'Estat, autonòmica i local competents en matèria de consum i els objectius de la qual foren l'anàlisi i valoració de les pràctiques publicitàries existents en xarxes i comerç electrònic.



B. Formació i educació dels consumidors i usuaris

Dins el marc competencial, la Direcció General de Consum, ha de garantir l'educació i la formació de la ciutadania com a persones consumidores responsables, que ha d'estar orientada al coneixement dels seus drets i obligacions per tal d'exercir-los de manera conscient, responsable i sostenible, amb l'objectiu, entre d'altres, de promoure una major llibertat en les decisions de

compra de béns i serveis.

El 16 de juny de 2021, en col·laboració amb l'Ajuntament de Marratxí, es va dur a terme una sessió formativa destinada als estudiants del programa de formació dual en l'especialitat d'auxiliar administratiu del Centre de formació Balanguera de Marratxí. L'objectiu d'aquesta sessió formativa va ser donar una formació introductòria sobre l'Administració de Consum, el drets i deures de les persones consumidores i usuàries a l'alumnat d'aquest programa.

Des de la Direcció General de Consum juntament amb l'Institut d'Afers Socials del Consell de Mallorca, es van organitzar unes jornades informatives-formatives destinades a la Gent Gran amb el lema "Consum t'ajuda a desxifrar la factura de la llum i el bo social" per explicar el contingut i funcionament de les factures elèctriques i el bo social elèctric, a més de donar a conèixer a la ciutadania QUI SOM, la tasca que fa la Direcció General en defensa dels drets de les persones consumidores, el Portal del Consumidor. Concretament es celebraren dues sessions:

- El 17 de desembre de 2021 a la Llar de Lluçmajor d'una durada de dues hores i un aforament de 25 participants (aforament limitat).
- El 20 de desembre de 2021 a la Llar de Reina Sofia de Palma d'una durada de dues hores i un aforament de 18 participants (aforament limitat).

Consumópolis16

El 10 de març de 2021, es va convocar la 16a edició del concurs escolar Consumópolis. Amb aquest concurs, dirigit a l'alumnat de tercer cicle de primària, educació secundària obligatòria i formació professional bàsica de tots els centres educatius de les Illes Balears. El que es pretén amb aquest concurs és oferir a la comunitat escolar una eina pràctica i dinàmica que contribueixi al desenvolupament integral de l'alumnat com a actuals i futures persones consumidores, afavorint l'aprenentatge, de manera divertida, de conceptes relacionats amb diverses temàtiques de consum, així com de procediments i actituds que possibilitin la construcció d'una societat de consum cada vegada més justa, solidària i responsable.

En aquesta edició s'hi van inscriure fins un total de 265 equips (total alumnat 1.325) dels tres nivells de participació (5è i 6è EP, ESO, FPB) de les illes de Mallorca, Menorca i Eivissa.

Consumópolis17, corresponent al curs escolar 2021-2022, amb el lema «Pitja m'agrada al consum circular i responsable».



El 10 de desembre de 2021 es va fer la presentació oficial del concurs a la nostra comunitat autònoma. A l'acte de presentació hi assistiren la consellera de Salut i Consum, Patricia Gómez, el conseller d'Educació i Formació Professional, Martí March i el director general de Consum, Fèlix Alonso. Es convidaren el personal coordinador dels tres centres guanyadors en l'edició anterior, CEIP Punta de n'Amer, IES Inca i IES Maria Àngels Cardona, els quals explicaren el significat de participar en el concurs Consumópolis per als seus alumnes.

Com en cadascuna de les edicions anteriors, el personal del Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals fa un seguiment del desenvolupament del concurs a través de la comunicació amb els centres per informar-los i ajudar-los en el procés d'inscripció i com a suport al professorat encarregat del concurs en cada centre. A més, s'encarrega de la fase autonòmica d'aquest i de l'elecció dels guanyadors.

C. Relacions institucionals:

Relacions amb entitats de participació ciutadana

Relacions amb les associacions de consumidors i usuaris.

Coordinació de l'associacionisme de consum i gestió del Casal de Consum

El Casal de Consum, a més de ser un espai comú per a les associacions de consumidors, és un espai del qual la Direcció General disposa en la zona de Pere Garau -Son Gotleu per atendre les consultes i necessitats dels veïns, que es caracteritzen per una situació de vulnerabilitat.

En aquest s'han atès un total de 726 consultes: 372 dones, 354 homes i 1 comunitat de propietaris, majoritàriament de la ciutat de Palma. Pel que fa als sectors, destaquen les consultes en l'àmbit del servei de telecomunicacions (163); banca i finances (65); energia i aigua (95) o el transport de passatgers (44). També el sector de la compravenda d'automòbils i motocicletes (22); el sector de mobles i decoració (17) i el sector de les assegurances (34).

Vàries associacions de consumidors han continuat col·laborant activament amb la Direcció General atenent consultes i reclamacions relacionades amb els temes de consum.

D. Registre d'Associacions de Consum (RAC)

El RAC és la via d'entrada de les associacions de consum perquè puguin desenvolupar la seva activitat en l'àmbit de les Illes Balears, així com accedir als recursos que posa a la seva disposició el Govern de les illes.

Des de la Direcció General de Consum s'ha continuat treballant per tal de fomentar la creació de noves associacions, amb la finalitat de millorar el teixit associatiu de les nostres illes i poder defensar millor els drets de les persones consumidores.

Convocatòria subvencions

Dins l'objectiu d'establir una línia d'ajuts destinats a les associacions de persones consumidores i usuàries, per finançar les despeses generades en el desenvolupament d'activitats, el 18 de maig de 2021, la consellera de Salut i Consum, va aprovar la convocatòria de subvencions per dur a terme activitats en matèria de consum per als anys 2020 i 2021 (BOIB núm. 69 de 27 de maig de 2021).

L'Objecte de la convocatòria era l'establiment de subvencions pel desenvolupament d'activitats dutes a terme entre l'1 d'octubre de 2020 i el 30 de setembre de 2021, classificades en 5 línies d'actuació i amb un import màxim de 35.000,00€.



La Direcció General de Consum va aprovar la concessió d'una subvenció a les associacions de persones consumidores Asumin IB, Consupal San Crispín, Ecotxe Som Moviment i Bona Ona.

El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals a través de la bústia de correu electrònic habilitada a l'efecte ha anat gestionant les consultes de les persones interessades, donant suport en tot moment a les associacions per una correcta tramitació del procediment.

E. Suport al Consell de Consum de les Illes Balears

El Consell de Consum és l'òrgan consultiu, de col·laboració i participació en matèria de consum de les associacions de consumidors i organitzacions empresarial. El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals actua com a Secretaria del CCIB, convocant i assistint a les reunions, redactant les actes i els informes perceptius.

Aquest s'ha reunit en dues sessions:

La primera en data 19 de febrer de 2021, en sessió ordinària, on es tractaren entre d'altres, la presentació de la memòria de la Direcció General de Consum relativa a l'any 2020; es va informar sobre el Projecte de decret de regulació de l'accessibilitat universal als espais públics de les Illes Balears .

La segona, en sessió ordinària, es va celebrar el 19 de maig de 2021, per donar trasllat de l'Avantprojecte de llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears en compliment de l'article 59 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, per tal d'elaborar l'informe preceptiu.

En el transcurs de l'any, i d'acord amb les sol·licituds que s'han anat rebent, s'han proposat representants de les associacions de consumidors i usuaris en diversos òrgans col·legiats, com ara la Comissió Interinsular Assessora de Comerç, el Consell Balear del Clima o el Consell Balear de Transports Terrestres.

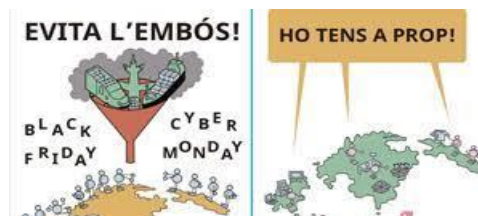
F. Accions de sensibilització i difusió en matèria de consum

Per commemorar Dia Mundial dels Drets del Consumidor, el 15 de març, la Direcció General de Consum es va adherir al lema de la Unió Europea «Lluita

contra la contaminació per plàstic» i va fer-ne difusió a les xarxes socials i al Portal de Consum per tal de conscienciar i involucrar les persones consumidores perquè adoptin i promoguin pràctiques més sostenibles en l'ús de plàstics.

Al llarg de 2021 des de la Direcció General de Consum, mitjançant notes de premsa i a través de les xarxes socials s'ha donat difusió de diferents temes d'interès cara a les persones consumidores, com ara consells per planificar les Rebaixes hivern; Carnaval, Rebaixes d'estiu, Tornada a l'escola, Halloween...

Amb motiu del Black Friday i la proximitat de les compres de Nadal, es va fer difusió a les xarxes socials de la campanya « *Evita l'embós, ho tens a prop* », amb una il·lustració del dibuixant Àlex Fito, per tal de recolzar el consum en el comerç de proximitat i evitar la compra massiva per internet.



G. Col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques

Grup de feina d'informació, educació i formació de la Comissió de Cooperació de Consum, presidit pel director general de Consum de les Illes Balears.

Al llarg del 2021 es van reunir en diverses ocasions, per tractar el desenvolupament del Concurs Escolar Consumópolis, el cursos de formació, les campanyes informatives i de sensibilització. Les reunions webs varen tenir lloc els dies 05/03/2021; 29/04/2021; 18/06/2021; 09/09/2021 i 14/12/2021.

Col·laboració l'Ajuntament de Marratxí per dur a terme una formació introductòria sobre l'Administració de Consum a un grup d'alumnes de garantia juvenil que participen en el programa de formació dual en l'especialitat d'auxiliar

administratiu de l'Ajuntament de Marratxí.

Col·laboració amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials del Consell de Mallorca,
per dur a terme unes jornades dirigides a la Gent Gran, per explicar amb
deteniment les dades de les factures elèctriques.

- 0 -