



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



CONSUM

**Atenció de consultes. Mediació i tramitació de reclamacions i denúncies.
Tramitació de sol·licituds d'arbitratge**

Atenció de consultes, informació particularitzada als consumidors

- La Direcció General de Consum ha atès 17.243 consumidors i usuaris de les nostres illes que demanaven informació individualitzada sobre qüestions de consum que els afecten, enfront dels 14.887 de l'any 2015.

Les oficines d'atenció al consumidor han atès un total de 9.240 consultes (6.068 a Mallorca, 1.259 a Menorca, i 1.913 a Eivissa). I el telèfon del consumidor (900 166 000) ha atès 8.003 consultes.

A continuació es reflecteix el total de les consultes tenint en compte la forma de presentació:

Forma de presentació de les consultes de 2016





CONSUM

Atenció de consultes. Mediació i tramitació de reclamacions i denúncies. Tramitació de sol·licituds d'arbitratge

- De les consultes personals, l'any 2016 les oficines d'atenció al consumidor han duit a terme 305 mediacions amb l'empresa una vegada atesa la consulta, per tal d'intentar solucionar el problema del consumidor sense haver de presentar una reclamació —l'any 2015 varen ser 141.

L'any 2016 mitjançant el sistema de cita prèvia s'han donat un total de 2.531 cites.

305

mediacions amb
l'empresa

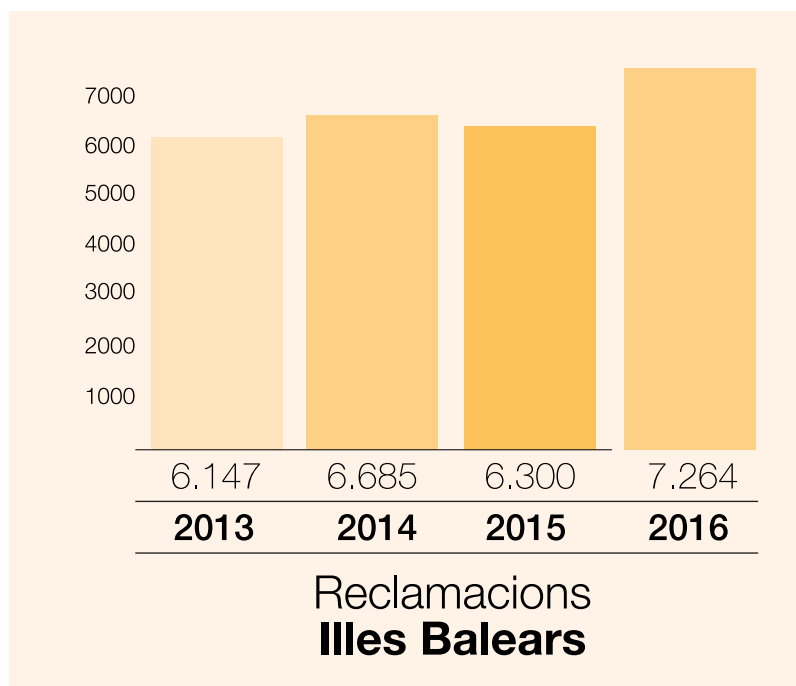
2.531

cites donades amb el
servei de cita
prèvia

CONSUM

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

- L'any 2016 els consumidors han presentat **7.264** reclamacions i denúncies davant la Direcció General de Consum. A continuació, es detallen el nombre de reclamacions per illes i els sectors més conflictius:



Nombre de reclamacions per illes

Mallorca:
5.957



Menorca:
625



Eivissa i
Formentera
682



CONSUM

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

- L'any 2016 els consumidors han presentat 7.264 reclamacions i denúncies davant la Direcció General de Consum. A continuació, es detallen el nombre de reclamacions per illes i els sectors més conflictius:

| | |
|--|--------------|
| Telefonia, Internet i TDT | 1.521 |
| Transport aeri | 1.242 |
| Venda i reparació d'electrodomèstics | 427 |
| Lloguer de vehicles | 265 |
| Venda de vehicles | 228 |
| Mobiliari (venda de mobles i mobiliari de cuina) | 120 |
| Venda d'alimentació | 164 |
| Viatges | 252 |
| Transport marítim | 112 |
| Subministrament elèctric | 133 |
| Assegurances | 218 |
| Tallers de reparació de vehicles | 126 |
| Espectacles musicals | 240 |
| Bancs i intermediació financera | 276 |
| Venda de roba i calçat | 104 |
| Serveis postals i transport de mercaderies | 193 |
| Altres | 1.643 |
| Total | 7.264 |



Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

Cancel·lació del concert de **Romeo Santos** el dia 30 de juliol de 2016

- El 16 abril de 2016 estava previst un concert del cantant Romeo Santos en el recinte Palma Arena de Palma de Mallorca. En data 14 de juliol l'organitzadora va cancel·lar definitivament el concert.

S'han donat d'alta **238 reclamacions** de consumidors que sol·liciten la devolució de l'import de les entrades (225 reclamacions amb entrada l'any 2016 i 13 l'any 2017).

Actualment està **en tràmit una proposta d'expedient sancionador contra l'empresa**. Així mateix, s'ha enviat una còpia de les denúncies a la Fiscalia, perquè valori la possible infracció penal.

Incidències **Vueling**

- Durant l'any 2016 es varen rebre reclamacions per retards i cancel·lacions de la companyia aèria Vueling durant un període determinat. S'han donat d'alta **460 reclamacions** per aquests motius.

Tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors

Frau vehicles **Volkswagen**

- Amb motiu del frau dels motors dels vehicles Volkswagen s'han presentat un total de 62 reclamacions amb la distribució següent per anys:

| 2015 | 2016 | 2017 | TOTAL |
|------|------|------|-------|
| 28 | 33 | 1 | 62 |

La Direcció General de Consum ha iniciat un expedient sancionador que s'ha suspès perquè hi ha un procediment penal obert davant l'Audiència Nacional.

Creuer **Pullmantur**

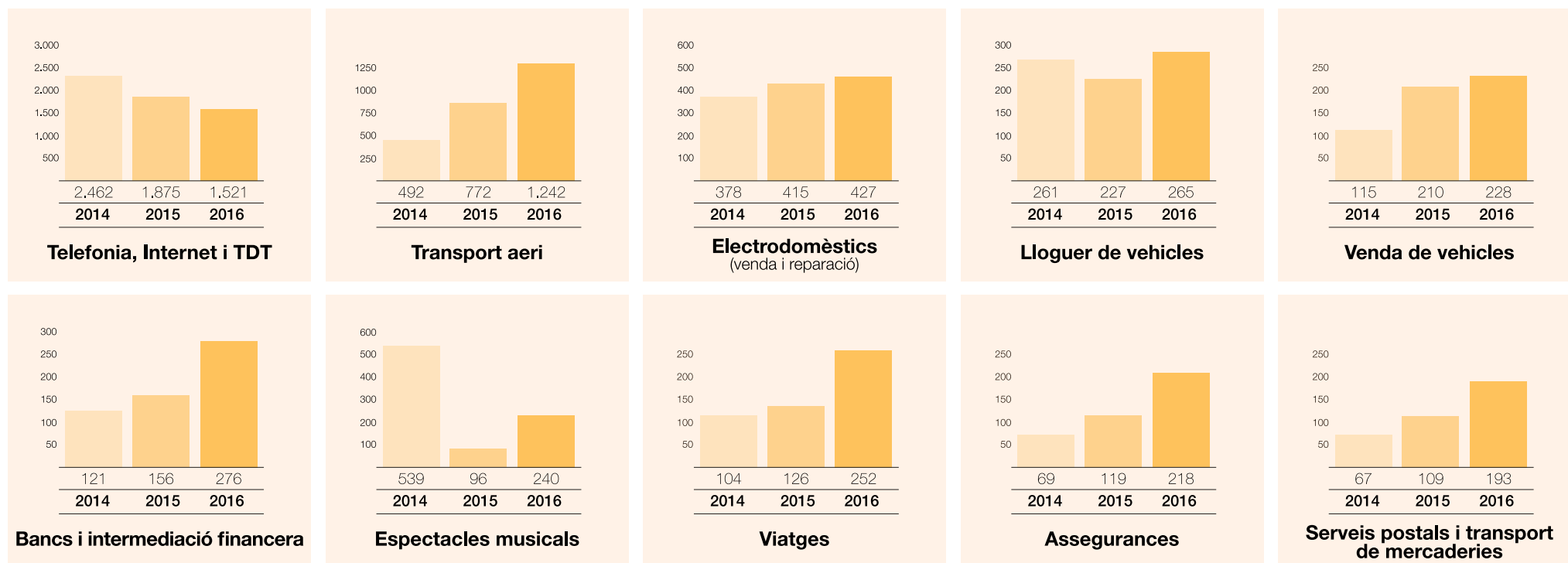
- Amb motiu de les actuacions de millora i manteniment d'un creuer de l'empresa Pullmatur el mes de novembre de 2016, s'han rebut un total de 90 reclamacions corresponents a 272 passatgers afectats, amb la distribució següent per anys:

| 2016 | 2017 | TOTAL |
|------|------|-------|
| 81 | 9 | 90 |

La Direcció General de Consum du a terme actuacions de mediació amb l'empresa a fi que es pugui arribar a un acord amb els afectats.

CONSUM

Taula comparativa dels sectors més conflictius durant els anys 2014, 2015 i 2016

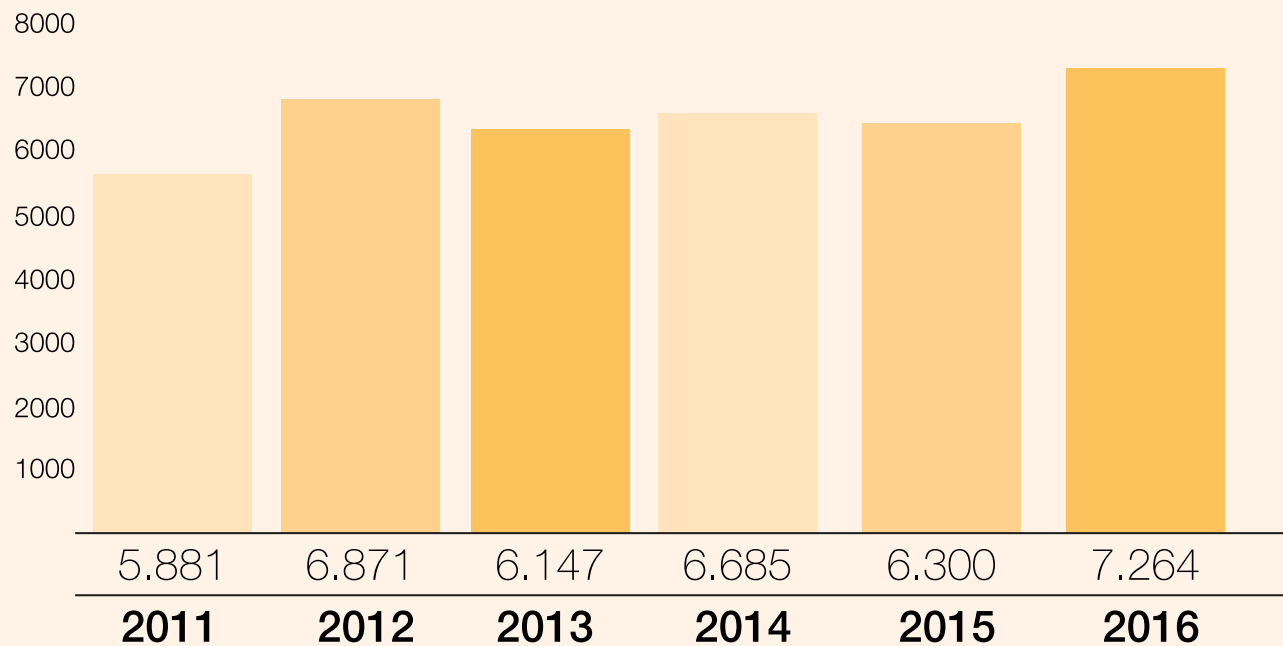


Així mateix, cal fer constar que s'han tramitat 398 reclamacions telemàtiques -244 l'any 2015- que han presentat els consumidors a través de la pàgina web de la Direcció General de Consum.



CONSUM

Dades comparatives amb els anys anteriors



CONSUM

Forma d'acabament dels expedients

- Del total de les reclamacions presentades el 2016 (7.264), 5.984 estan tancades. Seguidament, es mostra una estadística sobre la forma d'acabament de les reclamacions de l'any 2016:

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|--------|--------|--------|
| Acord entre les parts | 19,68% | 28,70% | 32,74% |
| Inhibició a altres organismes per motiu de competència | 18,92% | 23,60% | 21,88% |
| Trasllat a la Junta Arbitral de Consum | 25,38% | 22,12% | 17,20% |
| Sense acord entre les parts | 8,74% | 9,97% | 9,63% |
| Es proposa expedient sancionador | 14,88% | 6,53% | 8,46% |
| Desistiment | 1,94% | 3,78% | 3,99% |
| Inadmissió perquè no hi ha relació de consum | 0,32% | 1,19% | 0,80% |
| Trasllat al Servei d'Inspecció per motiu de competència ¹ | 0,04% | 1,10% | 1,05% |
| Altres causes | 10,10% | 3,01% | 4,25% |

1. Només es reflecteixen els expedients que es traslladen a la Inspecció per motius de competència, sense incloure-hi els expedients en què se sol·licita la col·laboració al Servei d'Inspecció per tramitar la reclamació o la denúncia.

Noves tecnologies i impuls i desenvolupament de la normativa de protecció i defensa del consumidor

Activitat 1. Millores en el programa informàtic: implantació i desenvolupament

Activitat 2. Actualització i millora de la pàgina web. Reclamacions, denúncies i consultes telemàtiques

● Actualització i millora de la pàgina web

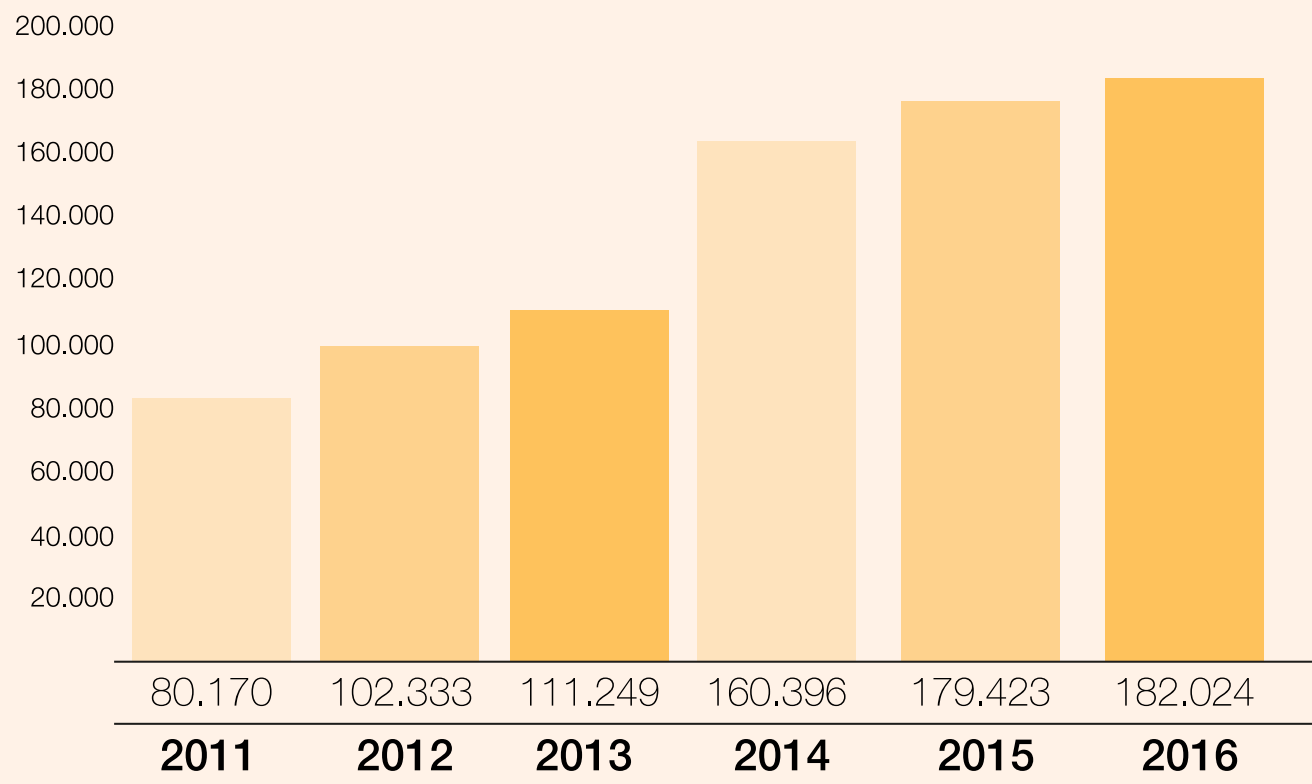
Durant l'any 2016 s'ha actualitzat la informació del web de la Direcció General de Consum i el Portal del Consumidor amb procediments administratius, guies de consum, notícies sobre consum, etc.

Durant l'any 2016, s'han registrat 182.024 accessos al Portal del Consumidor, enfront dels 179.423 de l'any 2015, 160.396 de l'any 2014, 111.249 accessos de l'any 2013, 102.333 de l'any 2012 i 80.170 de l'any 2011.



CONSUM

Portal del consumidor Estadístiques de visites



Noves tecnologies i impuls i desenvolupament de la normativa de protecció i defensa del consumidor

● Reclamacions, denúncies i consultes telemàtiques

Durant l'any 2016 la Direcció General de Consum ha atès 1.346 consultes per via telemàtica mitjançant la bústia de consultes de la qual s'informa en el Portal del Consumidor.

Els consumidors han presentat 398 reclamacions de forma telemàtica des de la pàgina web de la Direcció General.

● Millores en l'Administració electrònica

Durant l'any 2016 s'han augmentat les notificacions telemàtiques amb les persones reclamants dels expedients. Hi ha 2.240 expedients en què la comunicació amb els ciutadans s'ha fet de forma telemàtica, enfront dels 1.305 expedients de l'any 2015.

També s'han augmentat les notificacions a empreses mitjançant el correu electrònic, la qual cosa agilitza la tramitació dels expedients de reclamació i de denúncia. Es constata que en 1.580 expedients -1.173 l'any 2015- la notificació amb l'empresa s'ha fet per aquesta via.

Així mateix, és important destacar que durant l'any 2016 els ciutadans han pogut sol·licitar cita prèvia de manera telemàtica en el Portal del Consumidor.
