



Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum



CONSUM memòria 2025





El 2025 en
4 dades

- 10.538
consultes realitzades
- 7.536
reclamacions presentades
- 732
casos resolts per la JAC
- 4.373
productes retirats del mercat



CONSUM

L'àrea de consum de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum s'estructura en un Departament de Protecció i Defensa dels consumidors i en **quatre serveis**:

- 1 Servei d'Atenció al Consumidor**

- 2 Servei d'Arbitratge de Consum**

- 3 Servei d'Inspecció de Consum**

- 4 Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals**



Atenció de consultes

- Aquest Servei ha atès 10.538 consultes de consumidors i usuaris de les nostres illes que demanaven informació actualitzada sobre qüestions de consum que els afectaven.

Les oficines d'atenció al consumidor han atès un total de 8.965 consultes. I el telèfon del consumidor (900 166 000) ha atès 1.573 consultes.

A continuació trobareu un quadre on es detalla la quantitat de consultes ateses per les oficines de la Direcció General (Palma, Eivissa i Maó) i pel telèfon del consumidor (900 166 000).

Consultes	2025	8.965	Oficines de Consum
		1.573	Telèfon del Consumidor
		10.538	Total

Mallorca:
7.224



Menorca:
550



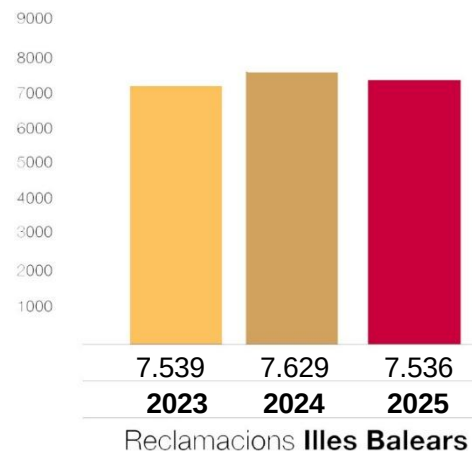
Eivissa:
1.191



Total:
8.965



- L'any 2025 els consumidors han presentat 7.536 reclamacions i denúncies davant la Direcció General. A continuació, hi ha una comparativa de les reclamacions presentades els anys 2023, 2024 i 2025:



La Direcció General 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 presentades pels residents de Formentera.



● Reclamacions de consum de les Illes Balears per sectors

2025	
2.371	BÉNS DE CONSUM
4.172	SERVEIS
1.354	SERVEIS DE TRANSPORT
624	Transport aeri
356	Lloguer de vehicles (cotxes, motos, embarcacions, etc.)
139	Transport marítim
94	Transport de mercaderies
105	Missatgeria
3	Transport ferroviari
33	Altres transports (bus, taxi, VTC)
561	SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS (Telefonia, internet i televisió)
641	SERVEIS D'ESBARJO I OCI (Viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles)
577	SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehicles, electrodomèstics, informàtica, telefonia, llar)
396	SERVEIS FINANCERS
98	Banca
202	Assegurances
96	Altres SS.FF
905	ALTRES SERVEIS
643	SUBMINISTRAMENTS BÀSICS
552	Subministrament d'electricitat
41	Subministrament d'aigua
50	Subministrament de gas
88	HABITATGE
56	Lloguer
32	Compravenda
7.536	TOTAL



Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum

CONSUM

Servei d'Arbitratge de Consum

- El Servei d'Arbitratge de Consum, dona suport administratiu a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, que resol controvèrsies de consum que consumidors i empreses sotmeten a la decisió dels àrbitres de consum.

2025

789

Sol·licituds d'arbitratge



2024

911

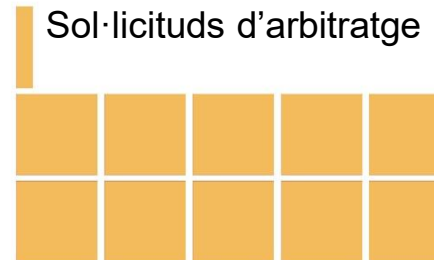
Sol·licituds d'arbitratge



2023

1.019

Sol·licituds d'arbitratge



El descens en el número de casos es conseqüència de la millor atenció de les companyies de telefonia als seus clients.



CONSUM

Servei d'Arbitratge de Consum

Sectors mes reclamats en via arbitral de Consum:



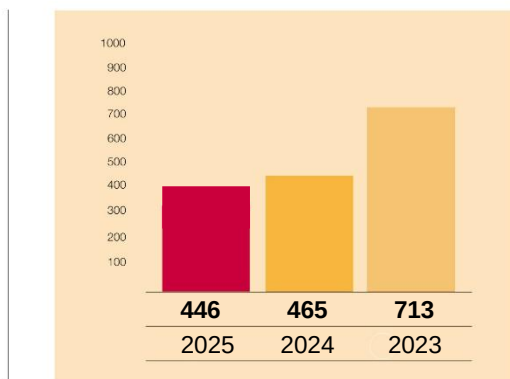
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO
DE LES ILLES BALEARS

BÉNS DE CONSUM	160
Electrodomèstics	43
Mobiliari i decoració de la llar	37
Vehicles	29
Informàtica, electrònica i telefonia	12
Altres béns de consum	39
SERVEIS	628
SERVEIS BÀSICS I SUBMINISTRAMENTS	276
Subministraments d'electricitat	262
Subministraments de gas	8
Subministraments d'aigua	6
SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS (Telefonia, internet i televisió)	235
SERVEIS D'ASSITÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS	36
Reparacions a la llar	18
Reparacions de vehicles	13
Reparacions d'electrodomèstics	3
Reparacions telefonia i equips informàtics	2
TRANSPORTS	19
SERVEIS D'ESBARJO OCI (viatges, allotjaments turístics, etc.)	13
SERVEIS FINANCERS (banca i assegurances)	4
ALTRES SERVEIS	45
Servei postal	18
Formació	7
Tintoreries	5
Estètica	3
Seguretat/alarma	3
Salut	2
Altres serveis	7
HABITATGE	1
TOTAL	789

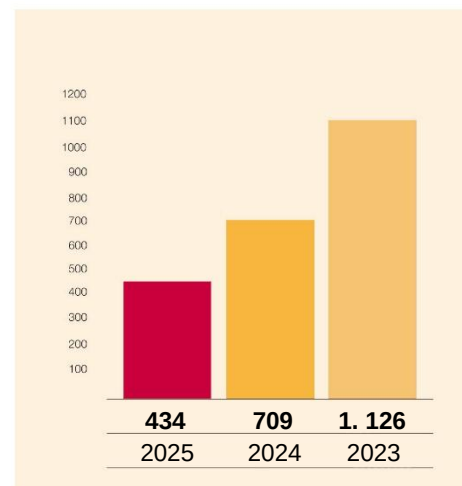


● Resolució de controvèrsies per la Junta Arbitral de Consum:

S'han resolt 880 casos l'any 2025.



Casos resolts per laude
dels àrbitres de Consum



Casos resolts per
intermediació de la Junta

Empreses adherides a l'Arbitratge de Consum a les Illes Balears a 31/12/2025

1.738

Noves empreses captades per la Junta Arbitral Balear

2025	2024	2023
62	101	72



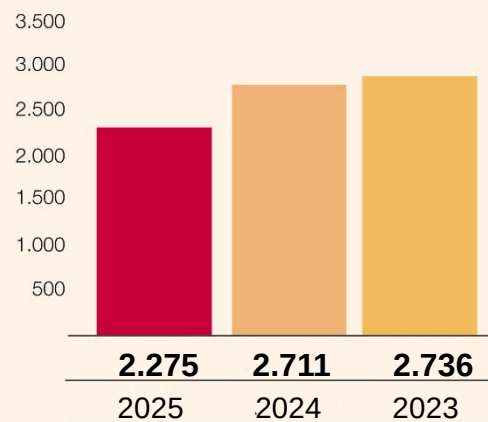
Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum

CONSUM

Servei d'Inspecció de Consum

Actuacions d'inspecció



Mallorca: 1.660

Menorca: 319

Eivissa i Formentera: 299

584

Establiments
visitats

404

Denúncies i
reclamacions
a investigar per
la Inspecció



Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum

CONSUM

Servei d'Inspecció de Consum

● Alertes notificades per la C.A de les Illes Balears l'any 2025

Això representa l'12,5 % del total de les alertes notificades per les comunitats autònomes (443).



● Mostres per control analític preses per la inspecció de consum:





Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum

CONSUM

Servei d'Inspecció de Consum

● **Productes retirats del mercat**

4.373

Productes
retirats del
mercat

38

Mesures
cautelars
adoptades

Destacats:

Joguines	2.609
Productes de Carnestoltes (disfresses)	1.257
Ulleres de sol	150
Articles de decoració	141
Alimentació i begudes	109





Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum

CONSUM

Servei d'Inspecció de Consum

● **Productes retirats del mercat**

28

Campanyes
d'àmbit nacional

21

Productes alimentaris (9)

Productes no alimentaris (11)

Serveis (1)

Campanyes
d'àmbit autonòmic

7

Productes no alimentaris (4)

Control d'establiments (3)

● **Notificacions externes 2025:**

71

Sol·licituds de col·laboració d'altres
CC.AA., Guàrdia Civil, Policia Local



● Activitat Sancionadora en matèria de Consum 2025

Expedients	Iniciats	Resolts	Imports
	145	115	1.040.584 €

	Per reclamacions	Per Inspeccions	Total
Expedients iniciats	95	50	145
Expedients resolts	78	37	115

Dels 115 expedients resolts, 37 corresponen a actuacions iniciades des del Servei d'Inspecció i del Mercat i 78 a conseqüència de reclamacions o denúncies de les persones consumidores i usuàries.



Formació del personal de Consum:

L'any 2025 es varen realitzar 2 cursos teoricopràctics d'habilitats socials al personal de la Direcció General:

- Curs de ciberseguretat i TIC's
- Curs d'actualització normativa de consum

Educació dels consumidors:

Es varen realitzar 3 xerrades informatives en els centres de l'IMAS dins el programa Consum per a la gent gran, amb el títol: Consumeix amb responsabilitat: comprar productes, serveis i medicaments.

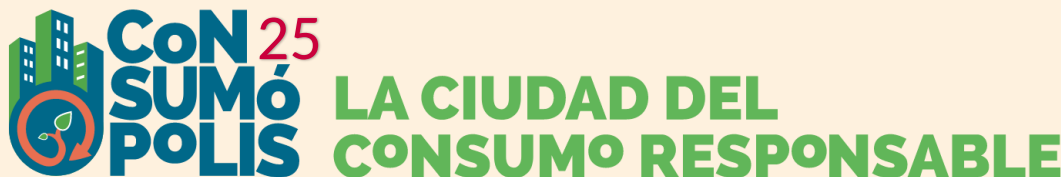


Educació dels consumidors Concurs Escolar CONSUMOPOLIS

L'activitat més important d'educació dels consumidors és el concurs escolar CONSUMOPOLIS. Una ciutat virtual on els escolars aprenen a consumir de manera responsable.

L'any 2025 varen participar 1.590 alumnes dels cicles formatius de Primària, ESO i Formació Professional, que es varen agrupar en 318 equips.

La participació és molt elevada, de manera que les Illes Balears se situen al primer lloc en la mitjana d'inscripcions d'equips participants a l'àmbit nacional, en les 3 darreres edicions del concurs.





Relacions institucionals

La Direcció General va obrir una línia de subvencions per a les associacions de consumidors d'àmbit balear de 45.000 €, que es va distribuir entre les tres associacions sol·licitants:

1. Laboratori d'Abastiment Cooperatiu, Soc. Coop (Terranostra)17.167,50 €
2. Cooperativa San Crispín de Menorca 5.332,50 €
3. Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN)11.250 €





SUPPORT AL CONSELL DE CONSUM DE LES ILLES BALEARS

El Consell de Consum de les Illes Balears (CCIB) és l'òrgan de consulta, col·laboració i participació en matèria de consum de les associacions de consumidors i organitzacions empresarials. El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals actua com a secretaria del CCIB, convocant i assistint a les reunions i redactant les actes i els informes preceptius.

Aquest any es va reunir en quatre sessions:

Data	Núm. de sessió
07/01/2025	Sessió ordinària CCIB 49
31/03/2025	Sessió ordinària CCIB 50
26/09/2025	Sessió ordinària CCIB 51
06/11/2025	Sessió extraordinària CCIB 52 ex

El 19 de maig de 2025, es va dictar Resolució de la consellera de Salut per la qual es nomenen els representants de l'associació Consumidors de Balears en el Consell de Consum de les Illes Balears.