



Carta de Servicios

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



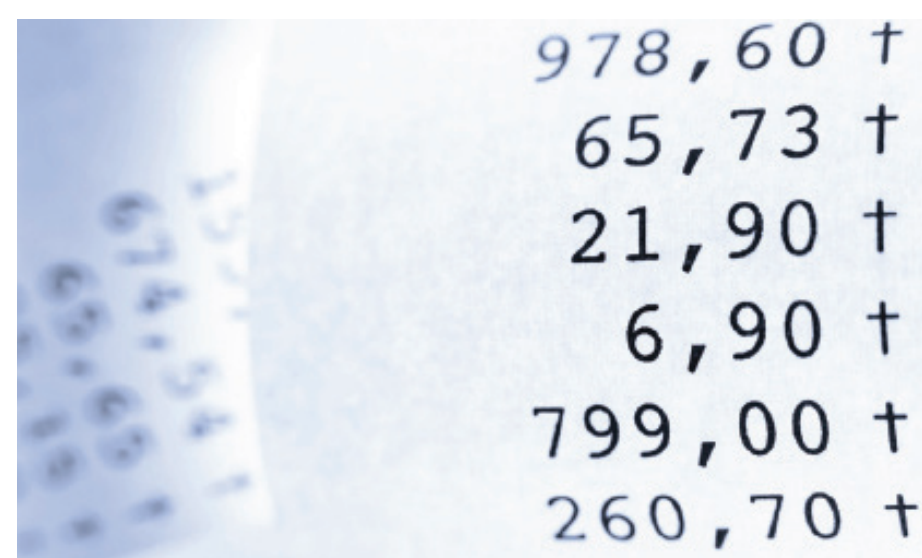
NOS COMPROMETEMOS A:

- Cumplir al 100 % las campañas de productos definidas por el Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
- Cumplir al 100 % las campañas autonómicas de productos.
- Revisar como mínimo el 80 % de las alertas recibidas de carácter nacional.
- Atender todas las consultas que presente la ciudadanía en un plazo máximo de quince días.
- Resolver en un plazo de tres meses el 50 % de las reclamaciones y las denuncias de consumo y, en un plazo de seis meses, el 80 %.
- Resolver los casos por mediación de la Junta en un plazo máximo de tres meses y, en un plazo no superior a seis meses, aquellos casos que no se resuelvan por mediación, y sea preciso designar árbitros para que los resuelvan mediante laudos.
- Garantizar que el Portal se revisa y, en su caso, se actualiza como mínimo una vez al mes, y aumentar en un 5 % el número de visitas anuales al Portal.
- Organizar como mínimo dos acciones formativas anuales en materia de consumo para un mínimo de 70 asistentes.



+ SEGUR
+ SALUDABLE
+ SOLIDARI
+ SOSTENIBLE

= CONSUM
RESPONSABLE



Govern
de les Illes Balears
Conselleria de Salut
Direcció General de Consum

Todos los teléfonos del área de consumo pueden consultarse en el teléfono de información administrativa 012. El servicio de atención telefónica 012 no proporciona ningún ingreso económico al Gobierno de las Illes Balears. La ciudadanía únicamente abonará el precio establecido por el operador telefónico.

Esta carta de servicios se encuentra en la página web de la Dirección General de Participación y Transparencia del Gobierno de las Illes Balears <<http://cartasciudadanas.caib.es>> y en la página web <www.consum.caib.es>.

QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y, especialmente, sobre los compromisos recogidos en esta carta, puede hacernos llegar sugerencias y quejas por vía:

- Telemática: a través de la página web <<http://quejasy sugerencias.caib.es>>.
- Telefónica: al número 012.
- Presencial: en cualquiera de las oficinas de información y registro de las consejerías.