

1.12.2.2 Otras cuestiones relacionadas con Consumo

Este apartado lo dedicamos a la exposición de nuestra labor supervisora de la Administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras.

Uno de los aspectos que nos preocupa es la transparencia de sus actuaciones como mecanismo de acceso a información relevante por parte de las personas consumidoras y, fundamentalmente, de las asociaciones de defensa de sus derechos más representativas de Andalucía.

La tramitación de quejas referidas a la actuación de los Servicios de Consumo, lasOMIC u otros puntos de atención a las personas consumidoras permite con frecuencia desbloquear la falta de información sufrida por quienes se dirigen a estos organismos (quejas 17/2795, 17/3972, **queja 17/4074**, 17/5637, 17/6707, 18/0448 18/1298, **queja 18/1740**, 18/1931, 18/2010 y 18/3305).

En ocasiones esta falta de información no se debe a dilaciones en los trámites administrativos sino a la propia gestión del expediente de reclamación a la espera de la respuesta de la empresa reclamada. Otras veces hemos detectado acumulación de tareas en los servicios correspondientes que han impedido trasladar dicha respuesta o la valoración administrativa en unos plazos razonables.

En la tramitación de una queja individual el Servicio de Consumo interviniente cuestionaba si debía dar respuesta a todos los escritos recibidos de la asociación de consumidores promotora de la queja, ya que en muchas ocasiones reiteraban solicitudes ya contestadas o sin aportar nuevos elementos a valorar.

A nuestro juicio, y así lo trasladábamos a la Administración, **la referencia a tener en cuenta es el derecho a una buena administración**, que se concreta en el derecho de la ciudadanía a que se traten sus asuntos de manera equitativa, imparcial y objetiva o que sean resueltos en un plazo razonable, siguiendo el principio de proximidad a la ciudadanía. En paralelo, la normativa de transparencia establece una serie de obligaciones a las personas que deseen acceder a la información pública como son las de ejercer su derecho con respeto a los principios de buena fe e interdicción del abuso de derecho, así como realizar el acceso a la información de forma que no se vea afectada la eficacia del funcionamiento de los servicios públicos, concretándose lo más precisamente posible la petición.

En el caso objeto de queja, se comunicó a la asociación promotora que no se estimaban los hechos denunciados constitutivos de infracción administrativa y que se proponía el archivo de lo actuado. No obstante, la respuesta respondía a un modelo preestablecido que no justificaba los motivos, al modo en que se informaba tras la tramitación de queja. En consecuencia, nos parecía más conforme al derecho a una buena administración la información finalmente ofrecida.

La transparencia de la actuación administrativa tiene especial importancia en el ámbito de la actuación sancionadora de consumo, que persigue castigar los incumplimientos a la normativa de protección de consumidores.

El año pasado informábamos del inicio de oficio de la **queja 17/6582**, mediante la que pretendíamos promover la modificación de los criterios utilizados por los Servicios de Consumo para responder a las denuncias de consumidores y sus asociaciones, así como proponer modificaciones normativas que permitan mejorar el **papel del denunciante en el procedimiento sancionador en materia de consumo**.

Esta queja ha dado lugar a una **Resolución**, dirigida a la Dirección General de Consumo, para que promoviese una modificación legal del procedimiento sancionador de consumo para establecer la obligación de comunicar al denunciante el acuerdo que se adopte sobre inicio o no del expediente y, en su caso, la resolución que le ponga fin. Asimismo se le requirieron unas instrucciones que permitiesen a los Servicios de Consumo aplicar los criterios establecidos por la jurisprudencia para valorar si concurre el interés legítimo alegado por el denunciante cualificado para ser considerado interesado en el procedimiento sancionador y, consecuentemente, asignarle los mismos derechos.

Por otra parte le solicitábamos que se admita que las asociaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias, a quienes corresponde la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, tienen interés legítimo para ser parte en el procedimiento sancionador si acreditan que la resolución que se dicte puede afectar a tales intereses.

Igualmente se formuló recomendación para que los Servicios de Consumo faciliten a cualquier persona que invoque el derecho de acceso a la información pública la documentación relacionada con el acuerdo de inicio del expediente sancionador y la resolución sancionadora, sin que dicho derecho pueda ser limitado salvo en los supuestos legalmente estipulados en la normativa de referencia, que deben ser aplicados siempre de forma restrictiva, previa resolución motivada y procurando el acceso parcial a la información siempre que sea posible.

Hasta el momento, y a la espera de un pronunciamiento específico sobre el derecho de acceso a la información pública, la respuesta recibida ha sido negativa alegando la normativa básica estatal de procedimiento administrativo.

Otro asunto que consideramos necesario mencionar por su relevancia social y por su incidencia en las quejas recibidas durante el año 2018 es el **grave problema originado como consecuencia del cierre de las clínicas iDental**, que dejaba en una difícil situación a numerosas personas, mayoritariamente en situación de precariedad económica, al quedar en suspenso tratamientos ya iniciados, paralizarse el inicio de otros, y comprobarse la mala praxis en muchas de las intervenciones realizadas. **No se trataba sólo de un problema de consumo, sino que se ha traducido también en un grave problema de salud para muchas personas.**

Sobre este particular iniciamos la **queja de oficio 18/3519** con objeto de conocer las actuaciones desarrolladas por las Administraciones y organismos competentes, así como para promover la búsqueda de soluciones. En concreto se solicitó informe a la Dirección General de Consumo, para conocer las actuaciones desarrolladas por este servicio en relación con la devolución de los préstamos solicitados por los pacientes a diversas entidades para financiar los tratamientos prescritos y no ejecutados; a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud, para conocer las inspecciones y controles realizadas a las clínicas de iDental y el resultado de las mismas; y al Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Dentistas, para conocer su posición en este asunto y trasladarle la posibilidad de ofrecer los servicios de sus colegiados para realizar los informes periciales que precisaban los pacientes afectados.

En paralelo a la recepción de los informes interesados fuimos conociendo las actuaciones realizadas desde distintos organismos judiciales para dar respuesta a las numerosas denuncias presentadas por las personas afectadas y por diversas asociaciones y organismos. Unas actuaciones que han concluido en la **instrucción de un proceso penal por parte de la Audiencia Nacional**, dada la trascendencia del problema al afectar a numerosas personas repartidas por todo el territorio nacional. Estas actuaciones judiciales se encuentran en una fase de investigación muy avanzada y han dado lugar a la adopción de medidas muy significativas, incluida la detención de los principales implicados en esta trama.

La intervención judicial en el asunto limita sobremanera nuestras posibilidades de seguir actuando en el mismo, ya que el art. 17 de nuestra norma reguladora veta la intervención del Defensor en aquellos asuntos que se encuentren Sub Iudice, como ocurre en el presente asunto. No obstante, hemos considerado que la actuación judicial no impide que esta Institución despliegue su actuación supervisora respecto de las actuaciones desarrolladas por la Administración de consumo para **garantizar los derechos de los clientes de iDental en relación con las empresas que financiaron unos tratamientos que, en muchos casos, no se llevaron a efecto o fueron incompletos o defectuosos.**

A tal fin, hemos proseguido con la tramitación de todas aquellas quejas que, a título individual, nos han ido trasladando diversas personas afectadas por este problema. El objetivo de esta actuación es velar porque desde la administración de consumo se adopten todas las medidas a su alcance para **conseguir que las entidades prestamistas paralicen el cobro de los préstamos en casos de tratamientos no efectuados y devuelvan las cantidades cobradas cuando dichos tratamientos no se realizaron en su totalidad o se efectuaron de forma defectuosa.**

También hemos proseguido nuestras actuaciones con la Consejería de salud para **garantizar el derecho de los pacientes a acceder a sus historias clínicas**. Cuestión que resulta vital para el ejercicio de acciones judiciales y en el ámbito del consumo y, desde una perspectiva de salud, para que los pacientes puedan conocer la realidad de los tratamientos que les fueron efectuados en las clínicas de iDental y poder así tomar las decisiones necesarias para restaurar su salud bucodental.

“Protocolo para el control de los establecimientos que ofrecen servicios sanitarios”

En opinión de esta institución, y sin perjuicio de las conclusiones que puedan deducirse de las actuaciones judiciales en curso, si algo ha quedado claro con este asunto es la **urgente necesidad de que las Administraciones con competencias en la materia -especialmente salud y consumo- establezcan nuevos protocolos de control y seguimiento de los establecimientos que ofrecen servicios sanitarios**, a fin de garantizar que los mismos no incurran en mala praxis desde un punto de vista sanitario, ni realizan prácticas indebidas en perjuicio de las personas consumidoras, como la utilización de publicidad engañosa, la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos o el incumplimiento de los servicios contratados.

Nos preocupan especialmente aquellos ámbitos sanitarios que actualmente no están incluidos dentro de la cartera de servicios que oferta el sistema público de salud y son, por tanto, objeto de especial interés para aquellas empresas privadas que operan en el sector sanitario y compiten abiertamente por ganar cuotas de mercado, utilizando en ocasiones prácticas comerciales especialmente agresivas y poco respetuosas de los derechos de sus posibles clientes. Nos referimos en particular al sector de la atención bucodental; el sector de la atención oftalmológica; y el sector de la cirugía estética. En estos ámbitos creemos que **es necesario extremar la vigilancia para salvaguardar los derechos de los pacientes** y evitar que puedan repetirse situaciones de tanta gravedad como las ocurridas en relación a las clínicas de iDental.

Finalmente reiterar que esta Institución está plenamente convencida de la importancia de atender la voz de las asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía para conocer y poder actuar ante los problemas que afectan a este gran colectivo. De hecho es práctica habitual contar con la colaboración de estas asociaciones para la realización de algunas de nuestras actuaciones en materia de servicios de interés general y consumo. Así por ejemplo el año pasado solicitábamos su opinión en la tramitación de las quejas de oficio 17/6582 y 18/7225. Igualmente participaron activamente en la Jornada sobre exclusión financiera organizada por esta Institución.

Con objeto de formalizar esta colaboración mutua venimos impulsando la firma de convenios con las distintas asociaciones de consumidores que, sin un contenido económico, pretende servir de cauce para fortalecer los mecanismos de protección de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y promover su empoderamiento para que sean artífices de la defensa y promoción de sus propios derechos e intereses. En 2018 el Defensor del Pueblo Andaluz y la Federación de Consumidores Al-Andalus firmaban un **convenio de colaboración** con objeto de dar cauce a dicha colaboración mutua en favor de las personas consumidoras.