

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 establezcan nuevos protocolos de control y seguimiento de los establecimientos que ofrecen servicios sanitarios**, a fin de garantizar que no incurren en mala praxis, ni realizan prácticas indebidas en perjuicio de las personas consumidoras.

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.

En su publicidad, específicamente dirigida a captar clientes entre aquellos colectivos que por su precariedad económica no pueden acceder a los servicios que ofrecen otros profesionales de la odontología, se anunciaban como *"dentistas con corazón"*, la realidad nos ha demostrado que no eran sino unos *"estafadores sin corazón"*.

Carta transporte colectivo.

Impulsamos la redacción de la carta de derechos de las personas usuarias de transportes colectivos de viajeros.

Los transportes públicos colectivos son un medio imprescindible para facilitar la movilidad de las personas en sus desplazamientos urbanos e interurbanos: son unas infraestructuras determinantes para el desarrollo económico de los territorios, al mismo tiempo que prestan un servicio esencial a la ciudadanía al facilitar sus desplazamientos por motivos familiares, sociales, económicos, etc.

Esta consideración como servicio de interés general para la ciudadanía exige, por parte de los poderes públicos, que se afronte el compromiso de garantizar unos servicios que respondan a las actuales demandas y estándares de calidad, seguridad, accesibilidad, eficiencia y eficacia.

La protección de los derechos de las personas en relación con los transportes colectivos no cuenta con un texto normativo que permita la fácil identificación de los derechos de las personas usuarias. Esto con independencia de que sí existan algunas guías que recogen algunos de estos derechos,

aunque en la mayoría de los casos no de una manera sistemática y sin que mencionen las normas que habilitan su protección.

De hecho, la identificación de las normas protectoras de las personas usuarias hay que hacerla, caso por caso, acudiendo a la legislación de protección de los derechos del consumidor y a la legislación de transportes, pero realizando habitualmente una labor interpretativa que dificulta la concreción de las garantías inherentes al reconocimiento de los derechos en este ámbito.

A diferencia de ello, en lo que concierne a los "servicios de transporte público de viajeros y viajeras en automóviles de turismo", el Decreto 35/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Transporte Público de Viajeros y Viajeras en Automóviles de Turismo (BOJA núm. 49, de 12-Marzo-2012), sí contempla «Sin perjuicio de los derechos reconocidos con carácter general por la normativa vigente», los derechos de las personas usuarias del servicio de taxi (art. 55).

Sin embargo, en relación con los transportes colectivos, no contamos, salvo lo dispuesto en algunas ordenanzas, con una legislación normativa que contemple específicamente estos derechos.

La Ley 16/1987, de 30 de Julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (BOE núm. 182, de 31-Julio-1987), preveía, en su art. 40, la aprobación de un catálogo de los derechos y deberes de los usuarios, sin que tal previsión se haya llevado a efecto.

Por su parte, la Disposición Adicional Séptima de la Ley 2/2003, de 12 de Mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía (BOJA núm. 99, de 27-Mayo-2003), prevé también la elaboración de una "carta de derechos y obligaciones de usuarios del transporte público de viajeros", sin que, tampoco, esta previsión se haya llevado a cabo.

La mencionada ley andaluza establece, en su art. 3, la finalidad y los principios de la actuación pública en este ámbito, debiendo promover las Administraciones Públicas la adecuada satisfacción de las necesidades de transportes de los ciudadanos en Andalucía «en condiciones idóneas de equidad social, solidaridad territorial, seguridad y accesibilidad de las personas con movilidad reducida».



De acuerdo con todo ello, **consideramos imprescindible que se apruebe la elaboración de la Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del transporte público de viajeros.**

Creemos que esta Carta, sobre todo si se afronta su redacción detallada a través de una norma y, por tanto, vinculante jurídicamente, será de extraordinaria relevancia para garantizar la seguridad jurídica y la protección de los derechos de la ciudadanía en este ámbito al tiempo que, también, será muy útil para que las personas usuarias de los transportes asuman sus obligaciones, lo que redundará en una mayor calidad de este servicio de interés general.

Por todo ello, en el marco de una actuación de oficio ([queja 17/4537](#)) nos hemos dirigido a la Consejería de Fomento y Vivienda formulándole una **recomendación** para que, "de acuerdo con el principio de participación contemplado en la citada Ley 2/2003, de 12 de Mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía, y lo dispuesto en la mencionada Disposición Adicional, de común acuerdo entre las empresas operadoras y las entidades representativas de los consumidores y usuarios, a la mayor brevedad posible, se adopten las medidas necesarias para proceder a la elaboración de la citada Carta, que debe tener naturaleza jurídica vinculante para las Administraciones Públicas y la Ciudadanía".

“Es imprescindible la elaboración de la Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del transporte público de viajeros”.

De la primera respuesta que nos remitió la Consejería de Fomento y Vivienda se desprendía que existe voluntad para que nuestra Comunidad Autónoma cuente con una Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias de los Transportes Públicos de Viajeros de Titularidad de la Junta de Andalucía, informándonos que llevaban trabajando en la confección de esta norma desde hacía 10 meses y que se estaba siguiendo el iter procedimental de obligado cumplimiento.

Valorando positivamente esta situación, trasladamos a la Consejería una **Sugerencia** sobre el texto que nos había remitido, a la que nos respondió que, acogiendo a lo sugerido por esta Institución, se había modificado el artículo 2.1 del Proyecto de Decreto, citando expresamente que será de aplicación a los transportes metropolitanos. Por otra parte, se explicaban las razones por las que no procedía la incorporación de los Servicios Urbanos por resultar contraria al reparto competencial que diseña el artículo 4 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo. También se aceptaba nuestra Sugerencia en cuanto a la mención expresa al derecho sancionador, añadiendo un apartado 3 del artículo 21 del Proyecto de Ley que se ocupa de las reclamaciones de los viajeros.

En definitiva, entendimos que esta respuesta suponía la aceptación substancial de nuestras Resoluciones en esta actuación de oficio por lo que hemos procedido a su cierre.

Dependencias judiciales.

Repasamos las condiciones de los espacios de custodia de las policías locales.

Dentro de la normativa reguladora de la Policía Local, y en concreto sobre medios técnicos de vigilancia de las dependencias policiales, anunciamos en la memoria anterior la actuación de oficio seguida en la [queja 17/5085](#). Tras la investigación desplegada ante las jefaturas de las capitales de provincia andaluzas, nos posicionamos mediante una resolución que, en estas fechas, está siendo analizada y respondida desde todos los municipios implicados. El Defensor expresó:

“Debemos resumir que los responsables de los servicios policiales de los Ayuntamientos capitalinos de Andalucía manifiestan que no existen formalmente Depósitos Municipales de Detenidos, en los términos recogidos en la Ley 7/85, de 2 de Abril, de Bases de Régimen Local. Apenas aluden a concretas dependencias para custodiar en tiempo breve a personas, en tanto en cuanto se puedan practicar algunas diligencias y proceder a la puesta a disposición de la autoridad judicial o, en su caso, de las Fuerzas de Seguridad del Estado. Estas actuaciones de custodia se consideran incidentales y no tienen asignados unos espacios específicos, por lo que se considera que las pautas o instrucciones para definir las prácticas policiales en estos escenarios, como la aludida Instrucción 12/2015, no resulta aplicable.

Del mismo modo, tampoco hemos recogido un uso de las previsiones que se incluyen en el Acuerdo marco elaborado entre el Ministerio del Interior y la FEMP para definir las intervenciones de la Policía Local bajo la condición de policía judicial. Este modelo generalista y unificador no ha sido acogido para su aprovechamiento por las autoridades municipales, aunque sí nos han relatado algún convenio o protocolo singular con el Cuerpo Nacional de Policía para asuntos de coordinación técnica policial.

Por último, en cuanto a la existencia de dispositivos de cámaras de video-vigilancia, su empleo, siguiendo las pautas de la citada Instrucción 12/2015, no se ha recogido por

