

## PROCEDIMIENTO COFNA

Los Estatutos del COFNA en su Artículo 81 bis. Establece en el apartado - Servicio de Atención a los Consumidores y Usuarios. - Se constituye un servicio de atención a los Consumidores y Usuarios que resolverá cuantas quejas y reclamaciones se presenten al Colegio en relación de la actividad colegial o profesional de los colegiados.

El Colegio ofrecerá a través de la ventanilla única, en su página web, toda la información prevista en el artículo 46 apartado 2 de estos Estatutos.

Se podrá acceder al Servicio de Atención a los Consumidores y Usuarios y presentar las correspondientes quejas o reclamaciones tanto en la sede colegial como a través de vía electrónica y a distancia.

Se facilitará a los consumidores y usuarios un formulario tipo para la presentación de sus quejas y reclamaciones.

El procedimiento establecido para resolver las quejas y reclamaciones, que es competencia de la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra, es el previsto en el presente Capítulo XI de los Estatutos sobre Régimen Disciplinario.

DENUNCIANTE: dirige su queja en VENTANILLA ÚNICA, rellena el formulario que llega a la secretaria del COFNA.

SECRETARIA COFNA:

1. Respuesta agradecimiento por la información que aporta y acuse de recibo con registro de salida,
2. y compromiso de: cada 15 días enviar información relevante AL DENUNCIANTE hasta su completa resolución,
3. y comunicación de todas las actuaciones al colegiado DENUNCIADO.

A la denuncia o queja

1. Se le asigna un nº de expediente
2. Se la da registro de entrada
3. Se remite a la Junta de Gobierno
4. Se da traslado al denunciado para que en el plazo de 15 días haga las alegaciones que estime oportunas.

El Art, 74 2.de los Estatutos COFNA. Los instructores y secretarios serán designados por la Junta de Gobierno para cada expediente. La renuncia sólo podrá hacerse por causa justificada. Todo instructor podrá ser sustituido por otro, por acuerdo de la Junta de Gobierno, si incumpliese las normas de procedimiento o los plazos del expediente o por cualquier otra causa justificada. Los instructores podrán servirse directamente de los Asesores Jurídicos del Colegio.

5. En ese caso, se remite la documentación al asesor Jurídico del COFNA

Recibida la propuesta de actuación, o bien se le solicita ampliar la información y aportar más documentos, en un plazo no inferior a diez días para que lo haga, apercibiéndole de que en el caso de no hacerlo se procederá al archivo de la denuncia.

6. Se le informa a ambos (DENUNCIANTE Y DENUNCIADO)

La junta de gobierno o Comisión creada al efecto puede:

7. Mandar el archivo si no procede.

8. Proponer abrir expediente sancionador al colegiado, iniciándose el procedimiento sancionador que establece el art. 75 y siguientes de los Estatutos.

9. Denunciar ante inspección de trabajo, consumo u organismo competente, si procede

Toda decisión se da traslado al denunciante y denunciado.

La atribución de la potestad sancionadora, según la Ley Foral 34/2022, de 12 de diciembre,

1. Corresponde a las administraciones públicas de Navarra competentes en la materia la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones de consumo, incluso aquellas que afecten a personas empresarias o profesionales que operen en sectores con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

2. El órgano competente en materia de consumo del Gobierno de Navarra sancionará las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras o usuarias cometidas en el territorio de la Comunidad Foral o a consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a las personas consumidoras o usuarias de Navarra, cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio de quien los realice e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.

3. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e

instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de las personas consumidoras o usuarias.

4. En el caso de la publicidad y de las distintas modalidades de contratación a distancia y de comercio electrónico, la infracción se entenderá cometida en el lugar donde radique el domicilio de la persona consumidora o persona usuaria.

La Ley Foral 34/2022, de 12 De diciembre, en su capítulo IV: art. 24 establece:

1. Las empresas y profesionales que produzcan, comercialicen u ofrezcan bienes y servicios deben poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias una dirección postal y, así mismo, una dirección electrónica o un número de teléfono que permita ponerse en contacto con ellas de forma rápida, con objeto de que puedan, si lo consideran necesario:

- a) Solicitar asesoramiento o información sobre el bien o servicio objeto de la relación de consumo.
- b) Formular las quejas o reclamaciones que consideren oportuno.

Dicha información será puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias a través de un soporte duradero y en todo caso en el presupuesto, en el contrato o en el documento acreditativo de la contratación. Las empresas y profesionales comunicarán además su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

2. Si el servicio de atención se presta a través de medios telefónicos o electrónicos, deberá garantizarse una atención personal directa, sin perjuicio de que puedan utilizarse complementariamente otros medios técnicos.

3. En los servicios y suministros de interés económico general que se pretenden con carácter continuado como los energéticos y de telecomunicaciones, la empresa pondrá a disposición de las personas consumidoras o usuarias un teléfono gratuito u otro cauce inmediato y eficaz para la atención de averías y avisos de carácter urgente, que estará en funcionamiento 24 horas al día todos los días al año.

4. Las empresas y profesionales, incluidos aquellos que actúan como meros distribuidores o intermediarios, deben actuar diligentemente para encontrar una solución satisfactoria a las reclamaciones presentadas y concretamente, están obligadas a:

- a) Acusar recibo de las quejas y reclamaciones mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, dejando constancia de la fecha de su recepción.
- b) Dar respuesta en el plazo más breve posible, que no excederá de un mes desde la presentación de la reclamación.

En todo caso, y sin perjuicio de lo que establezca la normativa sectorial aplicable, no podrán suspenderse los servicios de interés general y tracto sucesivo con posterioridad a la presentación de una reclamación hasta que la empresa dé respuesta a la misma, salvo que la suspensión no esté relacionada con el motivo de la reclamación.

c) En caso de no resolverse satisfactoriamente la reclamación en el plazo indicado, el empresario deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.

Esta información será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación de la reclamación o en el plazo máximo de un mes desde su interposición si el empresario no hubiera contestado la misma de forma expresa.

5. Los servicios de información a la clientela se adecuarán al principio de accesibilidad universal

Se entiende por denuncia aquella comunicación dirigida a la administración competente en materia de consumo que informe de la existencia de unos hechos, circunstancias o acontecimientos que pueden vulnerar la normativa de consumo.

Las denuncias presentadas serán examinadas por la autoridad de consumo, pudiendo dar lugar a la realización de actuaciones previas en orden al esclarecimiento de los hechos, y a la posterior incoación de un procedimiento sancionador en el caso de que se apreciara la existencia de infracción administrativa, así como a la adopción de las medidas cautelares que fueran precisas o bien a la adopción de un acuerdo motivado de archivo si no se apreciara la existencia de infracción en relación con la denuncia presentada. La administración pública competente comunicará el acuerdo o resolución adoptada a la persona o asociación de personas consumidoras o usuarias denunciante.

Si en la denuncia faltan los requisitos necesarios y la persona denunciante puede subsanar esta carencia, la Administración competente le concederá un plazo no inferior a diez días para que lo haga, apercibiéndole de que en el caso de no hacerlo se procederá al archivo de la denuncia.

Cuando el órgano al que se ha dirigido la denuncia no sea el competente por razón de la materia o del territorio, se enviará al órgano que tiene atribuida la competencia material o territorial, comunicándolo igualmente a la persona u organización denunciante.

Las medidas cautelares que se pueden tomar podrán consistir en:

a) Suspender o prohibir temporalmente la oferta, promoción, comercialización o venta de un bien o la prestación de un servicio con independencia de los medios utilizados para su realización, incluidos los de la sociedad de la información.

b) Imponer condiciones previas en cualquier fase de comercialización de bienes o prestación de servicios con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.

c) Inmovilización o intervención de determinados bienes, de forma que quede prohibida su disposición sin expresa autorización.

d) Retirada de determinados bienes del mercado y, en su caso, recuperación de los que estén en manos de las personas consumidoras y usuarias.

- e) Destrucción de los bienes en condiciones adecuadas.
- f) Clausura temporal de establecimientos o instalaciones.
- g) Obligación de informar a las personas que puedan verse afectadas sobre la existencia del riesgo y, en su caso, de las medidas que adoptará la empresa, de forma inmediata y por los medios más adecuados para asegurar su conocimiento.
- h) Cualquier otra medida que sea necesaria para evitar o eliminar el riesgo y cumpla los requisitos exigidos por esta ley.

### **Procedimiento a seguir tras la adopción de las medidas.**

En el caso de que las medidas hubieran sido adoptadas por la inspección de consumo, en el plazo de 15 días hábiles deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas mediante resolución de inicio del procedimiento que dicte el órgano competente.

Si en el plazo citado no se hubiera dictado la resolución de inicio del procedimiento o esta no contuviera un pronunciamiento expreso sobre las medidas cautelares adoptadas, las mismas quedarán sin efecto.

2. La resolución que dé inicio al procedimiento se notificará a las personas interesadas, concediéndoles un plazo de 15 días hábiles para la presentación de alegaciones o pruebas.

3. El órgano competente dictará resolución que ponga fin al procedimiento en el plazo máximo de seis meses desde la fecha de la resolución de inicio del procedimiento, resolviendo las medidas a adoptar e incluyendo en su caso los plazos y condiciones para su ejecución.

4. Con la finalidad de evitar la producción de daños, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento.

5. Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o destrucción de bienes o servicios, que se generen como consecuencia de la adopción de las medidas provisionales y definitivas objeto del procedimiento, serán a cargo de las personas que, con su conducta, los hubieran originado.

6. La resolución que se adopte no impedirá, en su caso, la incoación de un procedimiento sancionador si concurren hechos constitutivos de infracción administrativa