



I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social

- 178 Resolución de la Secretaría General de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, por la que se publica el Protocolo General de actuación entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia. Para fomentar entre sus colegiados el arbitraje de consumo, y difundir entre los consumidores y usuarios de las oficinas de farmacia sus derechos y obligaciones.**

Visto el Protocolo General de actuación entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia, para fomentar entre sus colegiados el arbitraje de consumo, y difundir entre los consumidores y usuarios de las oficinas de farmacia sus derechos y obligaciones, firmado con fecha 19 de noviembre de 2024, y con el fin de dar publicidad al mismo

Resuelvo

Publicar en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia", el texto del "Protocolo General de actuación entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia, para fomentar entre sus colegiados el arbitraje de consumo, y difundir entre los consumidores y usuarios de las oficinas de farmacia sus derechos y obligaciones", cuyo texto es el siguiente:

"Protocolo general de actuación entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia. Para fomentar entre sus colegiados el arbitraje de consumo, y difundir entre los consumidores y usuarios de las oficinas de farmacia sus derechos y obligaciones

En Murcia, a 19 de noviembre de 2024.

Reunidos

De una parte, D.ª M.ª Isabel López Aragón, Consejera de Empresa, Empleo y Economía Social, de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (en adelante CARM), en virtud del nombramiento efectuado según Decreto del Presidente n.º 25/2024, de 15 de julio, en representación de esta.

Y de otra, la Iltma. Sra. D.ª Paula Payá Peñalver, en su calidad de Presidenta del Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia (en adelante COFRM), actuando en nombre y representación del mismo, con CIF Q-30538052-I, y domicilio en Murcia en C/ Jaime I El Conquistador n.º 1 entlo, en virtud de las facultades que le corresponden legal y estatutariamente.



Ambas partes, en la representación que ostentan, se reconocen mutua capacidad de obrar necesaria para suscribir el presente Protocolo General de Actuación y, a tal efecto,

Exponen

Primero.- El artículo 51.1 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Segundo.- En virtud del artículo 11.7 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, aprobado por la Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, ésta tiene atribuida competencia para desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

El artículo 6 del Decreto n.º 19/2024, de 15 de julio, de Reorganización de la Administración Regional, establece que la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno, entre otras, en materia de consumo.

Dentro de esta Consejería, el artículo 5 del Decreto n.º 180/2024, de 12 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, atribuye a la Dirección General de Consumo el ejercicio de las competencias en materia de consumo y la supervisión y simplificación de la legislación en materia de consumo y defensa y protección del consumidor.

Tercero.- La Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, tiene por objeto la defensa y protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Región de Murcia, reconociendo en su artículo 13 referido a la formación que "las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, potenciarán la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información, inspección, control de calidad o cualquier otra responsabilidad (...).

En el artículo 22.1 regula la actividad inspectora en el sentido que "Las Administraciones Públicas de la Región de Murcia, con competencias en materia de defensa del consumidor y usuario, desarrollarán actuaciones de inspección integral y control de calidad sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias", y en su punto 2 que "su realización, los órganos de la Administración regional y las entidades locales actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control. Reglamentariamente se determinarán el procedimiento de la inspección y las fórmulas que adoptará esta coordinación".



Cuarto.- El artículo 57.1 del Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, regula el Sistema Arbitral de Consumo, como “el sistema extrajudicial de resolución de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios”, preceptuando en su punto 3 que “los órganos arbitrales estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas”.

El funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo, se ha desarrollado reglamentariamente mediante el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, QUE especifica en su artículo 1.2 que “mediante el arbitraje de consumo los órganos arbitrales resuelven de forma extrajudicial, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes, los litigios, nacionales o transfronterizos, dirigidos a empresarios y que son sometidos a su decisión por consumidores o usuarios residentes en la Unión Europea al considerar que existe una vulneración de sus derechos legal o contractualmente reconocidos”

Quinto.- El COFRM es definido en el artículo 1 de sus Estatutos como una Corporación Profesional de Derecho Público, de carácter representativo, reconocida y amparada por el artículo 36 de la Constitución Española y regulada por la legislación estatal y autonómica sobre Colegios Profesionales, con personalidad jurídica propia y plena capacidad para obrar, y tiene como finalidad la defensa de la colectividad y del interés público en relación con el ejercicio profesional farmacéutico, con independencia de las Administraciones Públicas, de las que no forma parte, y sin perjuicio de las relaciones que con las mismas legalmente le correspondan. Su estructura interna y su régimen de funcionamiento serán democráticos.

Tiene como objeto la representación de la profesión ante las Administraciones Públicas, Poderes Públicos, Entidades, Corporaciones y personalidades de cualquier orden y lugar, ejerciendo las funciones que le asigna la Legislación vigente en general y, en concreto, la Ley 6/1999, de 4 de noviembre, de Colegios Profesionales de la Región de Murcia modificada por la Ley 3/2013, de 3 de mayo.

En su artículo 4 habla de sus fines, entre los que se encuentran:

a. Velar para que la actividad profesional sirva a los intereses generales, procurando un adecuado nivel de calidad de las prestaciones profesionales de los colegiados, y promover la formación, información y perfeccionamiento de los mismos en su actividad.

b. La defensa de los derechos e intereses profesionales de los colegiados.

c. La ordenación del ejercicio de la profesión, dentro del marco legal respectivo, y en el ámbito de su competencia para el logro del mayor prestigio y progreso de la actividad farmacéutica, asegurando que la actuación de los colegiados se someta, en todo caso, a las normas deontológicas de la profesión y a las requeridas por la sociedad a la que sirven.

d. La mejora permanente de los niveles cultural, científico, económico y social de los colegiados, a cuyo efecto podrá promover y fomentar toda clase de iniciativas y desarrollar los sistemas idóneos de previsión y protección social.



e. La colaboración con las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones y competencias en la defensa y promoción de la salud, en los términos previstos por las leyes.

f. La oposición al intrusismo en todas las formas que éste pueda revestir.

Sexto.- La actividad profesional de los colegiados farmacéuticos, conlleva en muchos casos la prestación de servicios sanitarios a los ciudadanos, como es a través del ejercicio profesional en oficina de farmacia, óptica, ortopedia, laboratorio de análisis, etc.

Dentro de los niveles de colaboración con las Administraciones al que viene obligado cualquier Colegio Profesional y dentro de las iniciativas que corresponden a la corporación, como una forma de darle mejor cobertura al ciudadano por parte del servicio de los colegiados farmacéuticos, es fomentar que desde las actividades profesionales desarrolladas se puedan acoger de forma voluntaria a la resolución de los conflictos que pudiera surgir a través del arbitraje, donde el COFRM participaría de forma ecuánime.

A la vista de todo lo anterior, en el marco de la normativa autonómica y estatal de consumo, y la Ley de Colegios Profesionales de la Región de Murcia, procede a la formalización del presente protocolo general de actuación, de acuerdo con las siguientes,

Cláusulas

Primera.- Objeto.

El presente protocolo general de actuación tiene por objeto la expresión de la voluntad de las Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región Murcia, para actuar con los objetivos comunes de:

a) Fomentar entre los colegiados el arbitraje de consumo, y de difundir entre los consumidores y usuarios de las oficinas de farmacia sus derechos y obligaciones en cuanto tales, dejando a salvo aquellas materias relativas a las farmacias en cuanto que establecimientos sanitarios privados de interés público.

b) Garantizar la seguridad de las personas consumidoras de la Región de Murcia alertando la Inspección de Consumo al COFRM de la existencia de productos peligrosos que haya sido distribuidos a las oficinas de farmacia de la Región de Murcia, para efectuar su inminente retirada del mercado.

Quedan excluidos del ámbito del presente protocolo aquellas materias que correspondan al ámbito de la consejería competente en materia de Salud.

Segunda.- Actuaciones de la Consejería:

a) Pondrá a disposición de las farmacias toda la información y asistencia necesarias para su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo en la Región de Murcia a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia, integrada en la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social.

b) Estudiará las propuestas de acreditación de árbitros que sean presentadas por el COFRM para, en su caso, llevar a cabo la acreditación de los mismos.

c) Propiciará la participación de los árbitros previstos en la letra b) en aquellos casos en que las reclamadas sean farmacias.

d) Impartirá la formación adecuada a los árbitros propuestos por el COFRM en materia de arbitraje y en materia relacionada con los derechos de los consumidores y usuarios.



e) Impartirá formación adecuada a las personas colegiadas, en materia de:

1. Derechos y obligaciones de las personas consumidoras en las oficinas de farmacia.
2. Comercio electrónico.
3. Campañas de Inspección de los productos de consumo que comercializan las oficinas de farmacia y red de alerta.
4. Cualquier otro tema de interés para ambas partes.

f) En aquellos supuestos que se adviertan por parte de Inspección de Consumo productos peligrosos que hayan sido distribuidos a las oficinas de farmacia de la Región de Murcia, lo comunicarán a la mayor brevedad al COFRM, con el fin de efectuar su inminente retirada del mercado, colaborando en este sentido el COFRM con la Inspección de Consumo para la seguridad de las personas consumidoras de la Región de Murcia.

Tercera.- Actuaciones del COFRM:

- a) Difundirá entre los profesionales farmacéuticos colegiados, en sus distintas modalidades de ejercicio profesional, la conveniencia de adherirse al sistema arbitral de consumo.
- b) Propondrá a las personas que reúnan los requisitos de honorabilidad y cualificación adecuadas para ser acreditados como árbitros de la Junta de Arbitraje de Consumo de la CARM.

c) Colaborará con la Consejería en la difusión de campañas a los ciudadanos, a través de los establecimientos de los profesionales farmacéuticos, donde se den a conocer derechos y obligaciones de los mismos.

d) Organizará con sus colegiados las actividades de formación previamente planificadas con la Dirección General de Consumo.

e) Colaborará con la Inspección de Consumo en la retirada de los productos alertados en la Red de Alerta de Consumo y que se hayan comercializado por las oficinas de farmacia de la Región de Murcia.

Cuarta.- Vigencia del Protocolo.

La vigencia de este Protocolo General de Actuación se extenderá por un periodo de 4 años desde la fecha de su firma, y se prorrogará por anualidades sucesivas si no media denuncia expresa de las partes.

Quinta.- Contenido Económico.

La ejecución del presente Protocolo General de Actuación no tiene coste económico alguno para las partes firmantes.

Sexta.- Comisión Mixta.

Para el seguimiento y control del cumplimiento de los compromisos adquiridos por los firmantes de este Protocolo General de Actuación, así como cualquier otra cuestión que surja en el desarrollo del mismo, se constituirá una Comisión Mixta que, para el cumplimiento de su cometido, se reuniría una vez cada año, levantando acta de los acuerdos que se alcancen en cada una de ellas.

La Comisión Mixta estará formada por dos representantes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia adscritos a la Dirección General Competente en materia de Consumo y dos representantes del COFRM.



Séptima.- Régimen.

El presente Protocolo General de Actuación expresa la voluntad de las partes suscriptoras para actuar con un objetivo común, sin que ellos supongan la formalización de compromisos jurídicos concretos y exigibles.

Y en prueba de conformidad y como ratificación plena de las estipulaciones establecidas, se firman el presente instrumento, por duplicado y a un solo efecto, en el lugar y fecha al inicio expresados.

Y para que conste y en prueba de conformidad, firman electrónicamente al margen el presente Protocolo.

La Consejera de Empresa, Empleo y Economía social, María Isabel López Aragón.—La Presidenta del Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia. Paula Payá Peñalver.

Murcia, a 13 de enero de 2025.—La Secretaria General, Ana Enriqueta Losantos Albacete.