

Estatut del *Defensor de l'Usuari*, del Col·legi Oficial de Farmacèutics de les Illes Balears.

Article 1º.- Caràcter, naturalesa, funcions i prerrogatives.

El Defensor de l'Usuari és una figura de caràcter consultiu, designada pel Col·legi Oficial de Farmacèutics de les Illes Balears. La seva tasca fonamental és rebre les queixes, suggeriments o reclamacions que puguin efectuar els usuaris de l'oficina de farmàcia i fer-les arribar als òrgans col·legials corresponents. El Defensor de l'Usuari no està subjecte a cap manament imperatiu, no rebrà instruccions sobre la seva tasca per part de cap òrgan col·legial i desenvoluparà les seves funcions amb total autonomia i segons el seu propi criteri. Desenvoluparà la seva tasca a la seu col·legial, i el Col·legi posarà al seu abast la infraestructura adequada per poder exercir les seves funcions.

Article 2º. Competències.

El Defensor de l'Usuari té com a objectiu la prestació d'un servei d'assessorament, informació i recepció de reclamacions adreçat als usuaris de l'oficina de farmàcia. Els òrgans col·legials que seran informats de les gestions realitzades pel Defensor de l'Usuari seran la Presidència i la Comissió Deontològica col·legials. Queda expressament fora de les seves competències qualsevol tasca de fiscalització de l'actuació del Col·legi en relació a la informació aportada pel Defensor de l'Usuari, atès que la seva figura és de naturalesa estrictament consultiva. També queden fora de les seves funcions els temes relacionats amb expedients administratius o procediments judicials oberts en relació a les oficines de farmàcia. Finalment, queda explícitament exclòs de la seva tasca el control de la gestió de la Junta de Govern col·legial.

Article 3.- Forma d'elecció.

El Defensor de l'Usuari serà designat per la Junta de Govern del Col·legi Oficial de Farmacèutics de les Illes Balears, per un termini de dos anys, podent ser reelegit una vegada acabi el seu mandat. El candidat no podrà haver estat condemnat en virtut de resolució judicial ferma o haver estat sancionat en virtut d'expedient disciplinari en el que hagués recaigut resolució sancionadora ferma, excepte, en ambdós casos, que ja s'haguessin cancel·lats.

Article 4.- Publicació del nomenament. Presa de possessió. Cessament de les seves funcions.

El Defensor de l'Usuari prendrà possessió del seu càrrec al dia següent de la seva designació per part de la Junta de Govern col·legial, designació que quedarà reflectida a la corresponent acta. El Defensor de l'Usuari podrà cessar en les seves funcions per les causes següents:

- a) Per renúncia expressa, que haurà de comunicar per escrit a la Junta de Govern col·legial.
- b) Per expiració del termini per al que fou designat, sense perjudici de poder ser reelegit per al càrrec.
- c) Per mort o incapacitat sobtevinguda.
- d) Per destitució acordada per la Junta de Govern col·legial, basada en negligència o incapacitat per a desenvolupar les seves funcions.
- e) Per haver estat condemnat, mitjançant sentència ferma, per delictes dolosos.
- f) Per incompatibilitat sobtevinguda i no superada.
- g) Per la pèrdua dels seus drets civils o polítics.

Article 5.- Incompatibilitats

L'exercici de les funcions de Defensor de l'Usuari és incompatible amb:

- a) Qualsevol mandat representatiu d'elecció popular.
- b) La pertinença a la Junta de Govern o a qualsevol altre òrgan col·legial, tant de caràcter polític, tècnic o laboral.
- c) L'exercici de les carreres judicial o fiscal.

Article 6.- Funcionament. Presentació de reclamacions.

El Defensor de l'Usuari disposarà d'una dependència a la seu col·legial, a on pugui atendre les reclamacions o suggeriments dels usuaris. Les reclamacions es podran fer oralment o per escrit. Si és per escrit, la reclamació haurà d'incloure el nom, llinatges, domicili, DNI, exposició dels fets i firma del reclamant. No es podran acceptar reclamacions una vegada passats sis mesos d'ençà que el reclamant va tenir coneixement de la conducta o dels fets susceptibles de reclamació. Tampoc s'acceptaran les reclamacions a les que no consti el seu autor, s'apreciï mala fe o un ús abusiu del procediment reclamatori, no estiguin degudament fonamentades o vagin més enllà de l'àmbit de competència del Defensor de l'Usuari. Tampoc s'acceptaran reclamacions sobre temes que estiguin essent tractats per via judicial.

Article 7.- Procediment. Informes als òrgans col·legials.

Totes les actuacions del Defensor de l'Usuari seran gratuïtes per a les persones interessades. El Defensor es compromet a lliurar als òrgans competents (Presidència i Comissió Deontològica), els informes referits a cada una de las denuncies cursades, en els que farà constar les queixes, reclamacions o suggeriments que hagi rebut durant aquest termini de temps, així com la seva opinió al respecta, observant en tot moment una absoluta confidencialitat pel que fa referència a la informació obtinguda en l'exercici de les seves funcions.

Palma, 1 de febrer de 2002.