



SER O NO SER (CONSUMIDOR), ESA ES LA CUESTIÓN*

Lucía del Saz Domínguez

Estudiante del Máster en Acceso a la Abogacía

Becaria de Colaboración Dpto. Derecho Civil

Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 13 de diciembre de 2018

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Se recibe en el Centro de Estudios de Consumo (CESCO) una consulta procedente de la OMIC de la Solana (Ciudad Real), relativa a si las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social tienen obligación de disponer de Hojas de Reclamaciones de Consumidores y Usuarios y poder denunciar con ellas situaciones en las que se niega la atención y valoración médica desde la oficina de recepción administrativa o desde la propia consulta médica.

Remitiéndonos los siguientes casos:

“Caso 1. Acude un trabajador con un volante de su empresa a su Mutua de referencia, por haber tenido un daño o problema de salud posiblemente ocasionado por alguna condición de trabajo y en la mutua no le atienden, le dicen, sin explorarlo ni hacer un diagnóstico, que lo que le ocurre es un tema de enfermedad común y que vaya a su médico de cabecera.

Caso 2. Acude un trabajador con volante de su empresa a su Mutua de referencia, por no encontrarse bien para trabajar después de haberle dado el alta el médico de la Mutua, a pesar de manifestar el trabajador reiteradamente que no se encuentra en condiciones de realizar el trabajo y, sin siquiera volverle a ver el médico, el administrativo de recepción le dice que no va a atenderle el médico y que si quiere se vaya a ver al médico de cabecera”.

* Trabajo realizado bajo la tutela del Prof. D. Ángel Carrasco Perera en el marco del Proyecto concedido por Beca de colaboración en el Departamento de Derecho Civil e Internacional Privado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de Toledo (UCLM) por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.



La presente consulta tiene por objeto determinar si las Mutuas colaboradoras de la Seguridad Social tienen obligación de disponer de hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios.

2. RESPUESTA

En respuesta a la consulta planteada se valorará si el trabajador acude a ellas como consumidor, ya que la relación subyacente se encuentra entre la Mutua y el empresario y, por último, analizaremos si las reclamaciones contra las Mutuas están sometidas a la normativa autonómica en materia de hojas de reclamaciones, en nuestro caso al Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.

Tal y como establece el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de consumidores y usuarios –en adelante TRLCU–, *“son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”*, así como *“las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”*.

El contrato de consumo es aquél que se celebra entre un proveedor de bienes o servicios profesional y un adquirente a título oneroso que contrata para destinar los bienes o servicios para su consumo final o de su grupo familiar o social.

El TRLCU en su artículo 59 bis .1. b) dispone que se entenderá por “contrato de servicios” todo contrato, exceptuando el contrato de venta, *“en virtud del cual el empresario preste o se comprometa a prestar un servicio al consumidor y usuario y éste pague o se comprometa a pagar su precio”*.

En atención a lo expuesto es preciso señalar que si no se paga no hay relación de consumo, es decir, ha de suponer onerosidad o sacrificio patrimonial para el consumidor a cambio de la prestación de servicios que desea obtener al ser éste un rasgo inherente a la tipología contractual de consumo.

Sin embargo, en la consulta formulada es el empresario el que realiza un contrato con la mutua a favor de tercero, que es el trabajador, pero la contraprestación no ha sido abonada por el empleado. Por tanto, éste no tiene la consideración de consumidor. En consecuencia, no resulta aplicable la norma protectora de consumidores y usuarios y, por ello, se desvanece el fundamento de la obligatoriedad de disponer de Hojas de



Reclamaciones de Consumidores y Usuarios y poder denunciar con ellas situaciones en las que se niega la atención y valoración médica.

No obstante, se podría plantear si al trabajador se le deduce una parte de su salario para ese pago por lo que asumiría ese importe de manera indirecta.

Por otra parte, el artículo 1 del Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, en relación al ámbito de aplicación, dispone lo siguiente:

“1.- Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen productos y bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones debidamente anunciadas, selladas y numeradas por los Servicios Provinciales de Consumo correspondientes a las provincias dónde aquellas ejerzan su actividad.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente Decreto los establecimientos o centros de titularidad pública”.

Mediante el análisis de dicho precepto, pese a su redacción en términos equívocos que podría conducirnos a considerar una posible disyuntiva entre establecimientos comercializadores de productos y prestadores servicios, alcanzamos la misma solución sugerida pues las situaciones referenciadas continuarían sin entenderse incluidas en el concepto de prestación de servicios. Y, lo que es más evidente, los que regalan no están comercializando.

Un último argumento para adoptar la posición señalada se encuentra en el hecho de que la inspección de las Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social será ejercida por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, sin tener sentido que acuda una autoridad de consumo que sería la encargada de la recepción de las Hojas de Reclamaciones de Consumidores y Usuarios al tratarse de materia de protección al consumidor.

CONCLUSIONES:

1. Cuando se prometen o prestan servicios de manera gratuita no podemos considerar que exista una relación de consumo, al faltar el elemento de onerosidad.



2. Sólo podrá considerarse contrato de servicios aquél por el que el consumidor y usuario pague o se comprometa a pagar su precio.
3. La recepción y vigilancia de las Hojas de Reclamaciones de Consumidores y Usuarios ha de realizarla una autoridad de consumo.