



# **PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR RECLAMACIONES**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Federación Internacional de Aromaterapeutas (IFA) es un ente regulador de empresas de aromaterapia que operan en un entorno internacional y su principal objetivo es la protección del público consumidor. Como Colegio Profesional, establecemos los estándares que los profesionales del sector deben cumplir para figurar en nuestro registro. El Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas detalla la calidad de atención que cabe esperar de un miembro registrado de IFA y es de obligado cumplimiento para todos los profesionales inscritos en el registro. Si un profesional inscrito incumple los estándares, debe comunicársenos de forma que podamos exigir responsabilidades por las acciones realizadas y proteger la confianza del público en la profesión. Todas las reclamaciones serán investigadas de forma minuciosa y se impondrá sanciones en los casos en los que se estime apropiado, de acuerdo con la normativa reguladora en materia sanitaria actualmente vigente.

## 2. RECLAMACIONES QUE PODEMOS ATENDER

Relacionadas con:

- Cuidados o consejos recibidos por parte de uno de nuestros miembros
- Salud física o mental de uno de nuestros miembros
- Conducta profesional de los miembros inscritos
- Comportamiento profesional de un miembro de la federación que influya de forma directa en su capacidad para ejercer.

IFA no considerará reclamaciones que se formulen transcurrido más de un (1) año desde la ocurrencia del incidente.

En todo caso, es importante señalar que no podremos realizar devoluciones o compensaciones ni facilitar asesoramiento legal o involucrarnos en procedimientos legales incluso en los casos en que una reclamación sea atendida.

## 3. RECLAMACIONES QUE NO PODEMOS ATENDER

- a) Reclamaciones relacionadas con profesionales de aromaterapia que no sean miembros actuales de IFA. Para acceder al registro, haga [clic aquí](#).
- b) Reclamaciones sobre empresas, a menos que se encuentren registradas como miembros corporativos. Para acceder al registro, haga [clic aquí](#).
- c) Reclamaciones realizadas de forma anónima, en las que no es posible realizar procesos de verificación.
- d) Reclamaciones en las que el reclamante rechaza o no está en disposición de aportar las pruebas que justifican su reclamación; la aportación de pruebas es competencia del reclamante.
- e) Reclamaciones que son competencia de otros órganos reguladores, por ejemplo:
  - i. Reclamaciones relacionadas con disputas laborales o procedimientos civiles. No obstante, IFA se reserva el derecho de actuación sobre el resultado de

estos procedimientos en los casos en que se produzcan por faltas de honestidad profesional.

- ii. Reclamaciones relacionadas con el incumplimiento de la Ley de Protección de Datos, que deberán dirigirse a la Oficina de Regulación de Datos (ICO). No obstante, IFA se reserva el derecho de actuación sobre el resultado de los procedimientos legales iniciados.
  - iii. Reclamaciones relacionadas con el incumplimiento del código de buenas prácticas de la Comisión de Publicidad (CAP), que serán competencia de la Autoridad de Estándares de Publicidad (ASA). No obstante, IFA se reserva el derecho de actuación sobre el resultado de los procedimientos.
  - iv. Reclamaciones relacionadas con solicitudes de compensación – todos los profesionales miembros de IFA tienen coberturas de seguro que incluyen reclamaciones por compensación y todos los registrados deberán asimismo proporcionar los detalles de su cobertura de seguro si así se les solicitara.
- f) Reclamaciones realizadas en nombre de un tercero (a menos que IFA reciba autorización legal por escrito de alguien que actúe en nombre de un cliente).
- g) Reclamaciones relacionadas con disputas contractuales entre profesionales.

#### **4. ANTES DE RECLAMAR**

Cualquier posible disputa deberá tratar de resolverse con el profesional en cuestión antes de reportarse a IFA, dado que las reclamaciones pueden en muchos casos resolverse de esta forma. IFA solicitará pruebas de que esta opción se haya explorado con anterioridad. Todos los profesionales que figuran en nuestro registro han de contar con un procedimiento establecido para la gestión de reclamaciones, que el reclamante deberá haber utilizado antes de acudir a IFA. No obstante, reconocemos que en circunstancias excepcionales este paso puede no ser apropiado en la práctica.

#### **5. REALIZAR UNA RECLAMACIÓN**

Si la disputa no pudiera resolverse directamente con el profesional, podrá acudir a IFA, que investigará la reclamación de acuerdo con los puntos que a continuación se detallan. Todas las reclamaciones se presentarán por escrito en idioma inglés y utilizando el [Formulario para Reclamaciones](#). Si el idioma resulta un problema, deberá solicitarse la ayuda necesaria para cumplimentar el formulario.

Para agilizar la tramitación, sería conveniente que el reclamante indicara los códigos específicos a los que su reclamación se refiere, que pueden encontrarse en el [Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas](#).

#### **6. SIGUIENTES PASOS**

##### **Confirmación**

Una vez recibido el formulario de reclamación debidamente cumplimentado, IFA confirmará la recepción del mismo en un plazo de tres (3) días laborables.

### **Valoración de pruebas**

Cuando revisemos una reclamación, lo primero que haremos será valorar las pruebas que se aporten para justificarla. Las personas que examinen cada caso podrán en todo momento decidir que la reclamación no procede si existiera una insuficiencia o una carencia de pruebas presentadas. Las reclamaciones que tengan su origen en comunicaciones orales (sin soporte por escrito) no serán descartadas de inicio necesariamente, pero esta circunstancia podrá tener influencia en la forma como se valore la reclamación. Esta medida es necesaria para reducir el número de reclamaciones que se realicen de forma injustificada, que resulten injuriantes o que se hagan de mala fe.

Como tipos de prueba normalmente aceptados se incluyen:

- Procedimientos y normas escritas
- Correspondencia
- Registro de llamadas telefónicas
- Declaración de testigos
- Informes de terceros

La carga de responsabilidad para proporcionar pruebas recae necesariamente en el reclamante.

### **Decisión sobre cómo se gestionará la reclamación**

Una vez valoradas las pruebas, IFA decidirá si gestiona la reclamación por vía amistosa o con carácter formal.

## **7. RESOLUCIÓN POR VÍA AMISTOSA**

- a) Si no existen indicios de que el cliente esté en riesgo o haya sufrido daños, la reclamación comenzará gestionándose por vía amistosa. IFA notificará al reclamante cuando así sea el caso. IFA preguntaría entonces al reclamante cómo desea que el miembro registrado de IFA resuelva la situación, p.e., presentando una disculpa, en cuyo caso IFA solicitaría conformidad al miembro contra el que se presenta la reclamación. Si cualquiera de las dos partes no estuviera conforme con la resolución amistosa de la reclamación o si en el curso de su resolución cambiara la naturaleza de ésta, la reclamación pasará a gestionarse por vía formal.
- b) En determinados casos, especialmente cuando la reclamación se produzca entre un miembro registrado de IFA y un profesional del ramo de la salud, IFA podrá recomendar que el reclamante y el miembro de IFA se sometan a mediación. Esto se hace con objeto de intentar que ambas partes alcancen un acuerdo antes de que la reclamación se curse formalmente. Si cualquiera de las dos partes no estuviera conforme con la mediación, la reclamación pasará a gestionarse por vía formal. En los casos en los que la reclamación sea realizada por un profesional del ramo de la salud, por otro miembro de IFA o por una persona o consumidor que no tenga experiencia personal con el miembro registrado de IFA contra el que se reclama, normalmente la reclamación también se gestionará por vía formal.
- c) Cuando las reclamaciones se tramiten por vía amistosa, IFA solicitará del reclamante y del miembro registrado que la resolución se produzca y se comunique en un plazo de cuatro (4) semanas desde el momento en que la reclamación le es comunicada al miembro registrado. Transcurrido este plazo sin acuerdo, se iniciaría el procedimiento para la gestión de la reclamación por vía formal.

- d) En cualquier momento en el proceso de reclamación, IFA podrá ofrecer asesoramiento informal al miembro registrado respecto de su comportamiento profesional en el futuro.

## **8. RESOLUCIÓN POR VÍA FORMAL**

Algunas reclamaciones no serán susceptibles de gestionarse por vía amistosa, incluyendo, entre otras, las siguientes: -

- a) Abuso de confianza – comportamientos fuera de los límites de la profesión
- b) Conductas que incumplan los estándares IFA
- c) Comportamientos negligentes, p.e., que influyan sobre capacidad/incapacidad para ejercer
- d) Comportamientos no profesionales, susceptibles de desprestigiar a IFA como organización
- e) Incompetencia profesional
- f) Comportamientos deshonestos
- g) Actuaciones fraudulentas o criminales
- h) Abuso en el consumo de alcohol o drogas
- i) Violencia
- j) Resultados/investigaciones de otros entes reguladores
- k) Miembros registrados que hayan recibido más de dos reclamaciones de la misma naturaleza que inicialmente comenzaran gestionándose por vía amistosa

Las reclamaciones que se tramiten por vía formal seguirán el procedimiento disciplinario establecido.

## **9. MEDIDAS CAUTELARES**

En casos graves o complejos en los que se presuponga incumplimiento o en los que se sospeche que pueda haber un riesgo real para el público, el miembro registrado podrá ser suspendido y apartado del registro de aromaterapeutas de IFA por un periodo de cuarenta y dos (42) días. Esto se conoce como medida cautelar.

La medida cautelar se aplica con objeto de que el comité disciplinario de reclamaciones pueda realizar las oportunas evaluaciones y en su caso considere si nuevas medidas cautelares son necesarias para tramitar la reclamación.

## **10. INVESTIGACIÓN**

Como parte de la investigación, IFA remitirá al miembro registrado copia de la reclamación formulada en su contra y le solicitará que responda a la misma por escrito. El reclamante, por su parte, recibirá copia de la respuesta del miembro registrado con objeto de que pueda realizar comentarios si así lo desea. El miembro registrado recibirá asimismo copia de los comentarios que el reclamante haya, en su caso, realizado sobre su respuesta. Si una copia de los registros sanitarios del reclamante o del reclamado fueran relevantes para la investigación, IFA solicitaría permiso para recibirlas.

Los evaluadores iniciales de la reclamación, que serán el responsable del comité de miembros inscritos de IFA y el responsable de operaciones, revisarán toda la información y pruebas aportadas relacionadas con la reclamación antes de decidir si procede o no remitirla al consejo disciplinario de reclamaciones.

IFA remitirá por escrito su decisión al reclamante, incluyendo las razones que justifiquen la misma.

Si los evaluadores decidieran no remitir la reclamación al consejo disciplinario de reclamaciones, IFA contactaría por escrito con el reclamante y con el reclamado para informarles de que no procede tomar acción alguna al respecto.

Si los evaluadores decidieran remitir la reclamación al consejo disciplinario de reclamaciones, IFA contactaría por escrito con el reclamante y con el reclamado para confirmar tal circunstancia, adjuntando copia del procedimiento disciplinario.

## **11. PLAZOS**

IFA tratará de atender las reclamaciones en un plazo razonable de tiempo, manteniendo debidamente informadas a las partes interesadas en cada etapa del proceso.

IFA es consciente de que estas situaciones pueden resultar estresantes o frustrantes para los interesados, pero en todo caso les solicita que conozcan y respeten el [Protocolo para Prestación de Servicios](#) en las gestiones que lleven a cabo con los empleados de IFA.

Cada caso es distinto y siempre podrán producirse retrasos debidos a:

- La necesidad de recabar información de las partes concernidas en la reclamación
- Dificultad para encontrar fechas en las que las partes se encuentren disponibles

El reclamante y el miembro registrado recibirán información sobre los plazos establecidos para las diferentes etapas de la reclamación y en su caso se les informaría sobre posibles modificaciones en estos plazos.

## **12. CONFIDENCIALIDAD**

Al iniciarse la investigación sobre una reclamación, IFA informará al miembro registrado sobre el que se ejerce la reclamación, que recibirá copia de la reclamación y de cualquier respuesta que el reclamante realice. Los datos de contacto del reclamante se eliminarán de todos los documentos que IFA envíe. Toda la información que se intercambie entre las partes concernidas deberá tratarse como estrictamente privada y confidencial.