

Artículo Original: El Médico Veterinario frente a la Ley del Consumidor. Original Article: Veterinary and Consumer Law.

Álvaro Luzio¹ MV, MSc, MEd; Eliana Jimenez² MV, MSc, Egresada Derecho.

Recibido: 4 Mayo 2015
Aceptado: 5 Junio 2015

Resumen

La acción profesional del Médico Veterinario, corresponde a una prestación de servicio, por lo cual el profesional pasa a ser un proveedor y el propietario de un animal un consumidor, de acuerdo a la legislación vigente. En Chile, la Ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, fue publicada en el Diario Oficial el 7 de marzo de 1997; esta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Este artículo pretende informar a los Médicos Veterinarios chilenos de los deberes y obligaciones que tiene su quehacer profesional, enmarcado en esta relación "prestador de servicios – consumidor".

Palabras claves: Ley del Consumidor, Médico Veterinario, Prestación de Servicios.

Aspectos Generales

Es indudable la importancia del rol desempeñado por el Médico Veterinario en el desarrollo de nuestra sociedad, en la que una de sus obligaciones es realizar una adecuada *praxis* médica veterinaria, con un paciente que podrá o no estar enfermo en un momento determinado y otra que dice relación con su obligación para con el consumidor, que es el poseedor del animal.¹

Para la legislación chilena, los animales son bienes, es decir, son cosas que prestando una utilidad al hombre son susceptibles de apropiación y estas, a su vez, son corporales, esto significa que tienen un ser real (se puede tocar, acariciar, es decir, tiene una forma física) y además pueden ser percibidos por los sentidos (lo ve, siente, lo puede oler).² Por esto, se

Summary

The veterinarian professional action, corresponds to a service, therefore the professional becomes a supplier and owner of an animal a consumer, according to the law. In Chile the law number 19.496, which lays down rules on protection of consumer rights, was published in the Official Gazette on March 7, 1997, it has by aims to regulate relations between suppliers and consumers, establish offenses against the consumer and point the procedure applicable in these matters. This article purport to inform the veterinarians chileans of the duties and obligations of his to do professional, framed in this relationship "service provider - consumer".

Keywords: Consumer Law, Veterinarian, Service Provider.

debe entender que los usuarios de las prestaciones Médico Veterinarias son por un lado los pacientes (animales) y por otro sus propietarios, los cuales para estos efectos son considerados consumidores.

Nace entonces un actuar del profesional frente a la comunidad, donde éste debe realizar una acción ante este consumidor con lealtad, seriedad, diligencia y honestidad en su *praxis* profesional, esto es sin restricción al momento de utilizar su técnica unida al conocimiento médico veterinario.³ Cuando el Médico Veterinario cumple con su *praxis*, debe estar consciente que desde el momento de la atención nace un vínculo, una obligación, un contrato de prestación de servicios, el cual debe ser diligente, entregando al consumidor una información veraz y oportuna.^{2,4}

La profesión de Médico Veterinario como todas las profesiones, tiene deberes y obligaciones, en el marco de entregar un servicio íntegro en su *praxis*, por lo que debe cumplir con la ley; para esto, el profesional debe manejar la reglamentación vigente y sus modificaciones, en caso alguno, podrá alegar su desconocimiento, puesto que la ley se entiende conocida por todos desde que ha sido publicada en el diario oficial.² Por tanto, al momento de realizar una atención, sea esta llevada a cabo en el domicilio del paciente, en la consulta del profesional, en una clínica u hospital veterinario, debe ser realizada con un servicio diligente, evitando la impericia. Se debe considerar que el Médico Veterinario atiende al paciente, pero a su vez enfrenta un ejercicio de la profesión y una prestación de servicios, los cuales están reglados para proteger a ese consumidor que ha puesto en manos del profesional un bien, el cual está protegido y regulado por el ordenamiento jurídico.^{2,4} Lo anterior permite al consumidor, exigir del profesional Médico Veterinario, que su atención sea siempre realizada, sin la más mínima posibilidad de llevarla a cabo con impericia, negligencia o desconocimiento teórico o de la técnica adecuada para realizar su práctica, pues de lo contrario, nace para el profesional una responsabilidad moral, civil y, en algunos casos, penal. Siempre relacionado con su ejercicio y, en este caso, será responsabilidad del tribunal correspondiente ver la causa y determinar, con mérito a las pruebas entregadas, la infracción a la normativa y el posible perjuicio ocasionado directamente al paciente y al dueño de este paciente.^{2,3,4}

Cuando el profesional se ve enfrentado en su *praxis* con un paciente que pudiera presentar una enfermedad transmisible, es también su obligación, informar a la autoridad sanitaria correspondiente de dicha enfermedad, por ende, no se puede excusar que no tenía conocimiento, se entiende que debe conocer el decreto Nº 158/04 sobre la notificación de enfermedades transmisibles de declaración obligatoria⁵, como también de las modificaciones realizadas a la fecha, todo lo anterior, en el marco de la responsabilidad por *praxis* y por la responsabilidad que le cabe de informar como lo indica la ley del consumidor.^{2,3,4,5,6,7,8}

En el ejercicio diario, el profesional realiza con cada atención una acción, en la cual, él se obliga para con un consumidor en entregar, hacer o no hacer alguna cosa, y esta cosa es importante, porque afectará al paciente y a su propietario, lo cual nos vuelve a remitir en la responsabilidad que se tiene frente al consumidor cuando se realiza una prestación.² Es por esto, que cuando se realiza una atención, el profesional se ve enfrentado a un conglomerado de leyes, siendo responsabilidad de

éste el conocerlas y manejarlas, y de esta forma velar por sus propios derechos, como por los derechos de los demás (paciente y propietario). El Código Civil Chileno en su artículo uno define ley como: "es una declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite"², entendiéndose que cuando se habla de mandato, nos referimos a la obligación del facultativo de conocer la ley y aplicarla, si el caso lo amerita.

Ahora bien, cuando el consumidor acepta ser atendido por el profesional, nacen para él ciertos derechos, los cuales priman como una obligación; todo lo anterior debe ser complementado con la entrega de información veraz y oportuna, sea esta sobre los bienes o los servicios ofrecidos. Importante es manifestar otros aspectos ligados a la atención, como es, el conocimiento del arancel, así como también cualquier característica de éste, condiciones de contratación, garantía de los productos que se ofrecen; también la posibilidad de retractarse de una compra y de respetar lo establecido en los contratos.⁴

El profesional debe estar consciente, que no debe discriminar en caso alguno al paciente o al propietario, salvo lo que le permite la profesión en su que hacer médico (como por ejemplo, no atender un animal exótico si no se tienen las competencias) El resto no está permitido y, si se incurre en esta falta, puede ser sancionado, no teniendo posibilidad de justificar su accionar, porque no debe olvidar que se está prestando un servicio y, a pesar que este es voluntario, no es menos cierto, que este servicio tiene un valor.⁴

Derechos del consumidor

Si el propietario de un animal (consumidor) concurre para ser atendido por el Médico Veterinario, desde el momento que se acepta la atención, nace el derecho del consumidor a exigir por esa prestación; nace este vínculo, que compromete a ambas partes y que a su vez obliga a ambas partes.² Es por esto que se espera que el Médico Veterinario se presente impecable, esto dará una buena impresión frente al consumidor, además permite objetivamente crear en el consumidor una buena imagen y demostrar preocupación. Es relevante que se pueda visualizar el nombre del profesional; el consumidor tiene derecho a saber quién lo atiende, a ser bien atendido y el trato hacia el consumidor y su mascota siempre debe ser respetuoso.⁴

En cuanto al lugar físico, no se debe olvidar que puede ser fiscalizado en cualquier momento, sin necesidad de aviso o autorización de su parte.

¹ Escuela de Medicina Veterinaria, Facultad de Recursos Naturales y Medicina Veterinaria, Universidad Santo Tomás, Avda. Prat 855, Concepción. aluzio@santotomas.cl

² Consultora. Práctica Privada.

Los encargados de esta función deben velar por la seguridad y salud, no solo del profesional sino también del cliente y de su mascota, entendiendo que el animal además de ser un bien corporal, puede ser un vector, para otro animal o para una persona; entonces, nace el derecho de ese consumidor a exigir que se vele también por su salud. Por esto, el entorno físico de atención debe cumplir ciertos requisitos. Estar en un lugar limpio, bien iluminado, desinfectado, sanitizado y adecuado para el paciente y las demás características que cada municipalidad determine.^{7,9}

Toda atención profesional debe enmarcarse en un protocolo estricto, como es la identificación clara del dueño y del paciente, de un examen clínico detallado, el cual debe ser registrado en una ficha clínica (documento), que de ser necesario, servirá como un medio de prueba a ambas partes. No se debe olvidar que el profesional tiene una obligación y a la vez una responsabilidad frente a este consumidor y la ficha clínica pasa a ser un documento que será de entera responsabilidad del profesional.^{4,10}

Cuando el paciente viene a consulta por enfermedad, el profesional debe informar lo más claro posible al propietario de lo que el paciente presenta, indicándole el o los posibles tratamientos; será el dueño (consumidor) quien tendrá la responsabilidad de elegir. En el caso de ser necesario hospitalizar al paciente, debe existir una autorización que contendrá requisitos especiales para ser considerada un documento válido frente a una controversia. Cualquier papel firmado no es una autorización, aunque se consigne en el título de dicho documento. No se debe olvidar que el consumidor tiene derechos y la información es uno de ellos; si ésta no cumple los elementos necesarios, será un gravamen para el profesional. Además, se debe presentar verbalmente e idealmente por escrito al consumidor los aranceles y honorarios de la prestación.^{4,10}

En los casos que el paciente requiere de un especialista o un profesional calificado en una *expertis*, se debe tener esta capacidad. Desde el punto de vista legal chileno, en el área veterinaria no existe la especialización, excepto algunos casos que pueden considerarse así, especialmente por dedicación al área por muchos años con cursos de especialización y reconocimiento por los pares; por ejemplo, cuando el profesional atiende a un paciente, indicando al propietario que es especialista, y se tiene como resultado de esta atención, un daño a la mascota, se debe estar consciente que también le provoca un daño al dueño. Entonces, el médico tratante podría tener que responder por dos daños, por lo cual, sino se tiene la experiencia, se

debe ser claro, explicar que no la posee y luego de esto, recomendar a un especialista; de este modo, se protege al paciente y se protege el profesional frente a una demanda por mala *praxis*.^{2,4}

Dentro de la atención en Chile, el Médico Veterinario, no debe indicar un medicamento que no esté autorizado por el Servicio de Salud o por el Servicio Agrícola y Ganadero. Del mismo modo, no debe indicar dosis ni frecuencias que puedan dañar al paciente. Además, es obligación del profesional, indicar al dueño que si observa que su mascota no evoluciona favorablemente dentro de un lapso de tiempo prudente o muestra síntomas adversos u otra alteración visible, debe consultar a la brevedad. No es una justificación legal, que el profesional piense que el dueño vendría o suspendería el tratamiento; es su obligación como prestador de un servicio advertir a su cliente.^{8,9,11}

Nunca debe olvidar el Médico Veterinario que el consumidor (propietario) tiene derecho a la reparación e indemnización; entiéndase que son considerados tanto los daños materiales como morales, sufrimiento del paciente o del dueño.⁴ Esto conlleva la obligación de una prestación de servicios; si el prestador (Médico Veterinario) no la cumple, debe responder... por esto, la importancia de conocer cuáles son los derechos de una prestación de servicios en el área veterinaria.

Deberes del Consumidor

El consumidor a su vez está obligado a leer detalladamente los contratos antes de firmarlos, y si no entiende o no comprende parte o la totalidad de estos, nace la obligación del profesional de explicar las veces que sea necesario al consumidor el sentido de lo que lee, no cabiendo la posibilidad de dudas por parte del cliente.⁴

Las decisiones frente a una prestación de servicios, por parte del cliente, deben ser tomadas libre e informadamente; el Médico Veterinario debe mencionar siempre el o los tratamientos posibles. En algunos casos, cuando no sea posible tener una mejor opción, se debe informar de esto al dueño y será éste quien decida finalmente.

De igual forma, el cliente podrá exigir el cumplimiento de la publicidad que se le ofrece, y no podrá el profesional manifestar en caso alguno que no puede entregar lo ofrecido, porque claramente se cae en un incumplimiento y por eso debe responder ante el consumidor.⁴

Existen casos en el ámbito de la ley del consumidor que dicen relación con la atención

torial Jurídica de Chile. 2002: 1-5, 46-48.

11. Reglamento de Productos Sicotrópicos. Decreto 405. 20 de Febrero de 1984. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile. Arts 22 letra g y 32.

Médico Veterinaria, donde los tribunales han fallado a favor del consumidor, es por este motivo necesario que la profesión conozca la ley, conozca sus derechos y sus obligaciones frente al consumidor. No se debe olvidar que, además de la sanción pecuniaria, va existir la sanción ética y moral por parte no solo de los colegas Médicos Veterinarios, sino también de toda la comunidad.

El consumidor puede dirigirse al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), ente que oficiará como intermediario en un principio, frente al requerimiento de un consumidor, o este consumidor puede denunciar directamente al Juzgado de Policía Local, de la comuna donde él vive, sin necesidad de un abogado, cuando el monto no sea superior a 10 UTM y el fallo no acepta Apelación.⁴

Bibliografía

1. Leyva-Ocariz, H. La preparación e importancia del médico veterinario. REDVET; 6(5).
2. Código Civil. 20^{ma} ed. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile; 2012; arts 6, 7, 8, 14, 565, 566, 567, 1437, 1438, 2314, 2315 y 2316.
3. Colegio Médico Veterinario. Código Ética; arts 1, 2, 3, 7, 8, 11, 12, 14, 15, 33 y 42. Disponible en: URL:http://www.colegioveterinario.cl/quienes/codigo_etica_mv.pdf. Consultado Abril 20, 2015.
4. Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Ley 19.496. 07 de Marzo de 1997. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, Chile. Arts 1, 3 letra c), 12, 13, 15, 18, 28, 50 y siguientes.
5. Reglamento Sobre Notificación de Enfermedades Trasmisibles de Declaración Obligatoria. Decreto N° 158/04. 10 de Mayo de 2005. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, Art 1.
6. Reglamento de Prevención de la Rabia en el Hombre y en los Animales. Decreto 89. 08 de Enero de 2003. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile. Art 1.
7. Sobre Protección de Animales. Ley 20.380. 03 de Octubre de 2009. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile. Arts 1, 2 y 3.
8. Establece normas sobre el Servicio Agrícola Ganadero. Ley 18.755. 07 de Enero de 1989. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile. Arts 2y 3.
9. Código Sanitario, Decreto con Fuerza de Ley 725. 31 de Enero de 1968. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile. Arts 1, 3, 8, 9, 11 y 32.
10. Peñailillo D. La Prueba en Materia Sustantiva Civil. Edi-