



ILUSTRE·COLEGIO
OFICIAL·DE
VETERINARIOS
DE·VALENCIA

¿CÓMO ACTUAR ANTE UNA RECLAMACIÓN?



Índice:

| | |
|--|-----------|
| PRÓLOGO | 3 |
| RECLAMACIÓN O DENUNCIA A UN PROFESIONAL | 4 |
| ¿Puede un cliente ponerme una reclamación o una denuncia si no está contento con mi actuación profesional? | 4 |
| ¿Qué tipo de reclamaciones puede interponer? | 4 |
| ¿Qué diferencia hay entre una reclamación deontológica y una reclamación judicial? | 4 |
| SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL | 5 |
| ¿Qué es la responsabilidad civil? | 5 |
| Como veterinario ¿tengo obligación a tener un SRCP? | 5 |
| El SRCP ¿cubre las sanciones deontológicas?..... | 5 |
| ¿Qué cubre el SRCP? | 5 |
| RECLAMACIÓN PROFESIONAL: PASOS A SEGUIR | 5 |
| Reclamación deontológica: | 6 |
| RECLAMACIÓN JUDICIAL | 7 |
| ANEXO I: DIAGRAMA DE FLUJO DE UNA RECLAMACIÓN NO DEONTOLÓGICA. | 8 |
| ANEXO II: DIAGRAMA DE FLUJO DE UNA RECLAMACIÓN DEONTOLÓGICA. | 9 |
| ANEXO III: DIFERENCIAS QUE HAY ENTRE UNA RECLAMACIÓN DEONTOLÓGICA Y UNA RECLAMACIÓN JUDICIAL | 10 |

PRÓLOGO

El Ilustre Colegio oficial de Veterinarios de Valencia (ICOVV) tiene como finalidad esencial vigilar el ejercicio de la profesión veterinaria, facilitando el conocimiento y cumplimiento de todo tipo de disposiciones legales que le afecten y haciendo cumplir la ética profesional y las normas deontológicas que le sean específicamente propias (art. 7.b de los Estatutos del Colegio Oficial de Veterinarios de la Provincia de Valencia).

Además, una de sus funciones principales es ordenar, en el ámbito de su competencia, la actividad profesional de los colegiados o colegiadas; velar por la ética, deontología y dignidad profesional, así como por el respeto debido a los derechos de los particulares contratantes de sus servicios, y ejercer la potestad disciplinaria en el orden profesional y colegial (art. 8.a de los ECVPV).

Es por ello que los veterinarios están obligados a respetar los principios éticos y deontológicos de la profesión y responden disciplinariamente por su incumplimiento.

En este sentido, el ICOVV dispone de un servicio de atención a los consumidores o usuarios, que necesariamente tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presenten por cualquier consumidor o usuario que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses.

El ICOVV, a través de este servicio de atención a los consumidores o usuarios, resolverán sobre la queja o reclamación según proceda: bien informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, bien archivando o bien adoptando cualquier otra decisión conforme a derecho. (Art. 12 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales.)

Esta guía tiene como objeto informar a los colegiados de una manera práctica y sencilla de cuáles son los pasos que el colegiado debe seguir cuando un cliente suyo realiza una reclamación o una denuncia tanto deontológica como judicial.

RECLAMACIÓN O DENUNCIA A UN PROFESIONAL

¿Puede un cliente ponerme una reclamación o una denuncia si no está contento con mi actuación profesional?

Si.

Como profesionales liberales nuestra actuación profesional está expuesta a posibles quejas o reclamaciones de clientes que se consideren insatisfechos o perjudicados con la misma. Así, pues en el artículo 1.902 del [Código Civil](#)., se prevé esta posibilidad.

¿Qué tipo de reclamaciones puede interponer?

Puede interponer una reclamación deontológica o judicial.

¿Qué diferencia hay entre una reclamación deontológica y una reclamación judicial?

La denuncia deontológica:

- Valora la conducta y el desempeño de la actuación veterinaria
- Se basa en el Código Deontológico Veterinario de la Organización Colegial Veterinaria y subsidiariamente en el de la Comunidad Valenciana.
- Las faltas y las sanciones están recogidas en los [Estatutos del Colegio de Veterinarios de Valencia](#).
- La gestión de estas denuncias únicamente se realiza a través del Colegio de Veterinarios de Valencia.
- Solamente afectan a los profesionales veterinarios. No afecta a otro tipo de profesionales relacionados con la profesión (auxiliares, peluqueros...).
- Puede conllevar sanciones disciplinarias al profesional veterinario, tanto económicas como de suspensión de la actividad profesional.
- En ningún caso el denunciante percibe indemnización alguna.

La reclamación judicial:

VÍA CIVIL

- Es aquella que va a valorar la praxis profesional del veterinario.
- Se basa en el derecho civil y puede estar apoyada por las resoluciones deontológicas.
- La gestión de estas denuncias se realiza a través del Juzgado.
- Puede afectar tanto a veterinarios como empresas o profesionales relacionados con la profesión (auxiliares, peluqueros...).
- Puede conllevar indemnizaciones por daños y perjuicios debido a una mala praxis profesional.
- El Seguro de Responsabilidad Civil obligatorio que todos los veterinarios han de tener, puede sufragar los gastos de dichas indemnizaciones.

VÍA PENAL

- Se procederá a ella cuando de la actuación veterinaria se derive la comisión de un delito.
- Puede llevar aparejada, igualmente, responsabilidad civil, es decir, el pago de una indemnización al perjudicado.
- Las penas pueden ser tanto económicas como de privación de libertad y suelen llevar aparejado la inhabilitación para el ejercicio de la profesión.

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL (SRCP).

¿Qué es la responsabilidad civil?

Es la obligación de toda persona de pagar por los daños y perjuicios que cause en la persona o el patrimonio de otra. Viene recogido en el artículo 1089 del [Código Civil](#).

Como veterinario ¿tengo obligación a tener un SRCP?

Si.

La [Ley 44/2003](#), de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias, en su artículo 46, dice que "Los profesionales sanitarios que ejerzan en el ámbito de la asistencia privada, así como las personas jurídicas o entidades de titularidad privada que presten cualquier clase de servicios sanitarios, vienen obligadas a suscribir el oportuno seguro de responsabilidad, un aval u otra garantía financiera que cubra las indemnizaciones que se puedan derivar de un eventual daño a las personas causado con ocasión de la prestación de tal asistencia o servicios."

El SRCP ¿cubre las sanciones deontológicas?

No.

Únicamente cubre las indemnizaciones que se puedan derivar de un eventual daño a las personas causado con ocasión de la prestación de los servicios veterinarios.

¿Qué cubre el SRCP?

El Colegio de Veterinarios de Valencia está suscrito al Seguro de Responsabilidad Civil de la compañía de seguros A.M.A

El documento donde se recogen las coberturas es la [Póliza Colectiva de Responsabilidad Civil Profesional](#).

RECLAMACIÓN PROFESIONAL: PASOS A SEGUIR

Cuando un veterinario es conocedor de que un cliente le ha interpuesto una reclamación, lo primero que deberá tener en cuenta es si la reclamación es deontológica o es administrativa.

Reclamación deontológica:

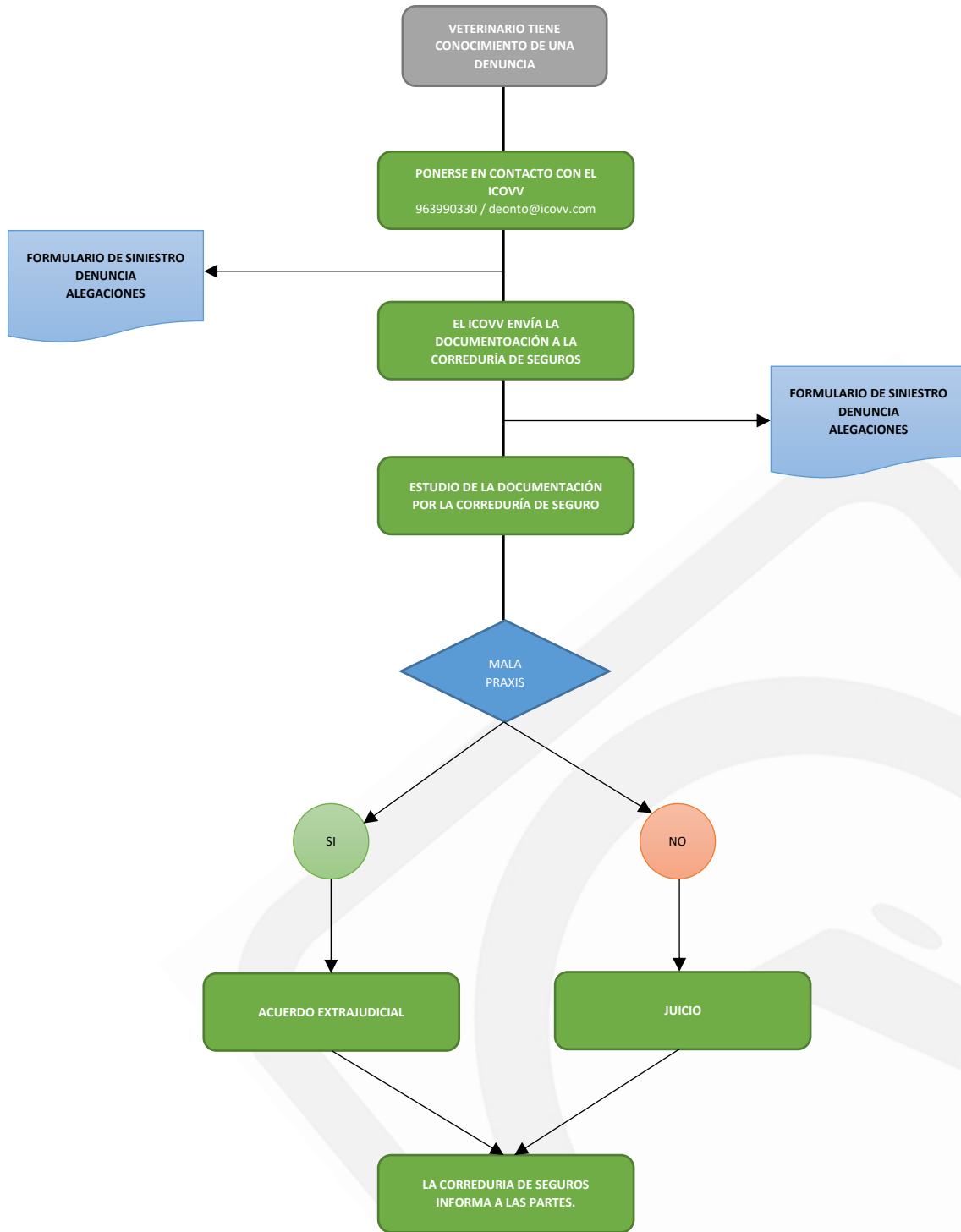
1. El denunciante (cliente) interpone una reclamación en el ICOVV frente a un veterinario mediante el formulario normalizado de [“RECLAMACIONES Y DENUNCIAS”](#) y adjuntando todas las pruebas necesarias para fundamentar la reclamación. Toda la documentación se registrará de entrada en el ICOVV y se abrirá un expediente informativo.
2. El expediente informativo se traslada al Vocal de la Sección Deontológica del ICOVV quien lo estudiará, pudiendo cerrarse el expediente en caso de no haber indicios de infracción.
3. Si hubiera indicios de infracción, el ICOVV enviará al veterinario denunciado un escrito (diligencias informativas) informándole que se ha recibido una reclamación profesional contra él y se le solicitará que envíe las pruebas necesarias para poder defenderse (alegaciones).
4. Recibidas las alegaciones se reunirá la Comisión Deontológica para estudiar el expediente contando con las pruebas del denunciante (cliente) y las alegaciones del denunciado (veterinario). De esta reunión la comisión emitirá un informe.
5. Atendiendo al informe emitido por la comisión deontológica, la Junta de Gobierno del ICOVV acordará iniciar o no expediente sancionador.
6. En el caso de no iniciar el expediente sancionador se le comunicará al veterinario denunciado el archivo del expediente y se procederá al cierre del mismo.
7. En el caso de iniciar expediente sancionador la Junta de gobierno comunicará al veterinario denunciado el acuerdo de apertura de expediente sancionador (acuerdo de incoación) y nombrará un instructor quien realizará una propuesta de resolución del expediente atendiendo al tipo de falta que haya podido cometer (leve, grave o muy grave). Durante este periodo el veterinario denunciado podrá solicitar la práctica de todas las pruebas que considere oportunas y realizar cuantas alegaciones sean necesarias para la defensa de sus intereses.
8. El ICOVV comunicará al veterinario denunciado la propuesta de resolución a través de una carta certificada. Una vez recibida la propuesta de resolución por el veterinario, tendrá un período de 15 días para presentar alegaciones.
9. Recibidas las alegaciones, la Junta de Gobierno emitirá la resolución del expediente sancionador. Dicha resolución se comunica al veterinario denunciado cerrándose así el expediente deontológico.
10. Si el veterinario no está de acuerdo con la resolución emitida por la Junta de Gobierno del ICOVV puede poner un recurso de alzada frente al Consell Valencià de Col·legis Veterinaris (CVCV), en el plazo de un mes desde que se le notifique la resolución del expediente

disciplinario, quienes según su procedimiento interno emitirá una resolución favorable o desfavorable al veterinario.

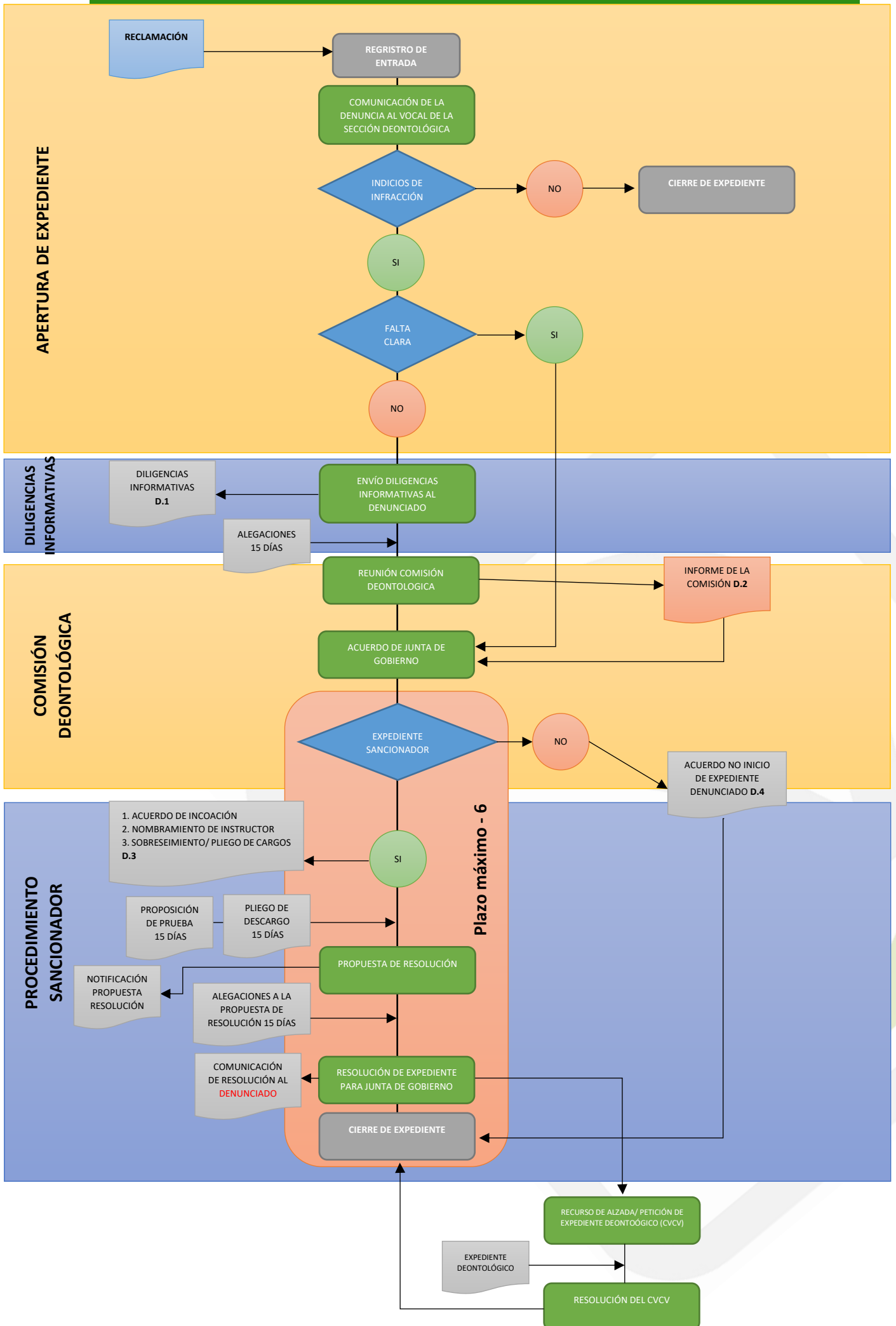
RECLAMACIÓN JUDICIAL

1. El veterinario tiene conocimiento de que le han interpuesto una denuncia a través del juzgado.
2. El veterinario denunciado deberá ponerse en contacto lo antes posible con el ICOVV a través del teléfono o correo electrónico para informar de la situación y con el objeto de conocer los pasos a seguir para comunicar al Seguro de Responsabilidad Civil la incidencia. El colegiado podrá ponerse en contacto con los servicios jurídicos del ICOVV a fin de tener un asesoramiento generalizado del procedimiento y de cómo llevar a cabo la defensa de sus intereses.
3. El Veterinario deberá cumplimentar el formulario de siniestros del Seguro de Responsabilidad Civil y enviarlo al ICOVV junto con la denuncia interpuesta por el cliente y un informe con las alegaciones que considere para probar su buena praxis profesional.
4. El ICOVV enviará a la compañía de seguros toda la documentación quien, dependiendo de la posible mala praxis profesional, valorará acordar extrajudicialmente la indemnización con el denunciante o ir a juicio, designando un abogado de la compañía.
5. La correduría de seguros se pondrá en contacto con las partes para informar de la resolución.

ANEXO I: DIAGRAMA DE FLUJO DE UNA RECLAMACIÓN NO DEONTOLÓGICA.



ANEXO II: DIAGRAMA DE FLUJO DE UNA RECLAMACIÓN DEONTOLÓGICA.



ANEXO III: DIFERENCIAS QUE HAY ENTRE UNA RECLAMACIÓN DEONTOLÓGICA Y UNA RECLAMACIÓN JUDICIAL

LA DENUNCIA DEONTOLÓGICA:

- VALORA LA CONDUCTA Y EL DESEMPEÑO DE LA ACTUACIÓN VETERINARIA.
- SE BASA EN EL CÓDIGO DEONTOLÓGICO VETERINARIO DE LA ORGANIZACIÓN COLEGIAL VETERINARIA Y SUBSIDIARIAMENTE EN EL DE LA COMUNIDAD VALENCIANA.
- LAS FALTAS Y LAS SANCIONES ESTÁN RECOGIDAS EN LOS [ESTATUTOS DEL COLEGIO DE VETERINARIOS DE VALENCIA](#).
- LA GESTIÓN DE ESTAS DENUNCIAS ÚNICAMENTE SE REALIZA A TRAVÉS DEL COLEGIO DE VETERINARIOS DE VALENCIA.
- SOLAMENTE AFECTAN A LOS PROFESIONALES VETERINARIOS. NO AFECTA A OTRO TIPO DE PROFESIONALES RELACIONADOS CON LA PROFESIÓN (AUXILIARES, PELUQUEROS...).
- PUEDE CONLLEVAR SANCIONES DISCIPLINARIAS AL PROFESIONAL VETERINARIO, TANTO ECONÓMICAS COMO DE SUSPENSIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.
- EN NINGÚN CASO EL DENUNCIANTE PERCIBE INDEMNIZACIÓN ALGUNA.

LA RECLAMACIÓN JUDICIAL: VÍA CIVIL

- VALORA LA PRAXIS PROFESIONAL DEL VETERINARIO.
- SE BASA EN EL DERECHO CIVIL Y PUEDE ESTAR APOYADA POR LAS RESOLUCIONES DEONTOLÓGICAS.
- LA GESTIÓN DE ESTAS DENUNCIAS SE REALIZA A TRAVÉS DEL JUZGADO.
- PUEDE AFECTAR TANTO A VETERINARIOS COMO EMPRESAS O PROFESIONALES RELACIONADOS CON LA PROFESIÓN (AUXILIARES, PELUQUEROS...).
- PUEDE CONLLEVAR INDEMNIZACIONES POR DAÑOS Y PERJUICIOS DEBIDO A UNA MALA PRAXIS PROFESIONAL.
- EL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL OBLIGATORIO QUE TODOS LOS VETERINARIOS HAN DE TENER, PUEDE SUFRAGAR LOS GASTOS DE DICHAS INDEMNIZACIONES.

