

El Indecopi solicita información a veterinaria por muerte de mascota

- ✓ **La institución exhortó a los proveedores a que cumplan con sus obligaciones, establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Tras tomar conocimiento del reporte de una ciudadana, quien señaló en redes sociales que su mascota habría fallecido después de que se le inyectara el medicamento “Antalvet” en la Clínica Veterinaria Cavero S.A.C., el Indecopi solicitó información al proveedor sobre este caso y los protocolos que emplea en la atención de las mascotas; asimismo, exhortó al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¿Cuáles son las obligaciones de las clínicas veterinarias?

Es importante recordar que todo proveedor debe entregar información relevante y oportuna a los consumidores. En el caso de las clínicas veterinarias, estas deben informar sobre los tratamientos que aplicarán a las mascotas, ante posibles dolencias o enfermedades, así como las contraindicaciones y los efectos secundarios que pueda generar.

Asimismo, el servicio debe ser brindado por personal debidamente calificado durante todo el horario de atención. En ese sentido, si la clínica veterinaria ofrece servicios durante las 24 horas del día, debe asegurar que su personal se encuentre capacitado para prestar el servicio de manera idónea.

Cuando las mascotas deban permanecer en las veterinarias, los proveedores tienen el deber de custodiarlas y velar por su integridad en todo momento.

Finalmente, las veterinarias deben contar con todas las autorizaciones o títulos habilitantes obligatorios, es decir, con la Autorización Sanitaria expedida por el Ministerio de Salud (MINSA), y con la licencia de funcionamiento emitida por la Municipalidad correspondiente, según lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2002-SA, Reglamento de la Ley que regula el Régimen Jurídico de Canes.

Cabe señalar que la Dirección de Fiscalización del Indecopi durante marzo de 2022 realizó inspecciones a veterinarias para verificar si contaban con las autorizaciones necesarias para brindar sus servicios, con la finalidad de que se pueda evaluar el inicio de procedimientos sancionadores contra aquellas que incumplan con las obligaciones señaladas.

No obstante, ante cualquier inconveniente con los servicios prestados en las veterinarias, recuerde que puede presentar un reclamo al proveedor a través su Libro de Reclamaciones (físico o virtual), y también ante el Indecopi a través de los siguientes canales de atención:

- Servicio gratuito “Reclama Virtual”: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>
- Líneas telefónicas: 224 7777 para Lima, y el 0 800 4 4040 para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Además, si es testigo de un hecho irregular, puede reportarlo a través del Formulario ‘Vigilancia Ciudadana’: <https://cutt.ly/ijW4l8m>



Lima, 16 de junio de 2022