

LOS ANIMALES DOMÉSTICOS, NUEVOS PROTAGONISTAS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

RAQUEL MARCELA VIGLIONE*

RESUMEN: En este artículo se busca destacar la incidencia de reclamos en las relaciones de consumo que tienen como protagonistas a animales domésticos cuando hay incumplimientos contractuales. Para ello se recurre al análisis de casos de denuncias ante el organismo oficial encargado de aplicar las leyes que protegen a los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), Argentina. Se efectúa un breve análisis de la Ley 24.240, norma que rige las relaciones de consumo a nivel nacional y de CABA, así como de otras normas que conforman el denominado “escudo legal”. Se mencionan las actividades comerciales que puede desarrollar el médico veterinario y en base a ello se considera también cuáles son los reclamos administrativos que pueden efectuarse en relación con animales domésticos ante incumplimientos y cuáles son aquellos que se encuentran excluidos.

Palabras clave: Consumidor. Animales domésticos. Deber de información. compraventa.

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. EL ESCUDO LEGAL EN LAS RELACIONES DE CONSUMO. 2. CATEGORÍA JURÍDICA DE LOS ANIMALES EN EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL ARGENTINO. 3. LOS ANIMALES DOMÉSTICOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO. DIVERSOS SUPUESTOS. 3.1. Exposición y Compraventa de animales domésticos. 3.2. Exposición y venta de artículos y accesorios para animales de compañía. 3.3. Servicio de baños y cortes de pelo. 4. ALGUNAS CONSIDERACIONES EN TORNO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA LEY 757/2002 A TRAVÉS DE DOS CASOS DE DENUNCIA. 5. A MANERA DE CONCLUSIÓN. 6. BIBLIOGRAFÍA.

1. INTRODUCCIÓN. EL ESCUDO LEGAL EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

El objetivo de este artículo es efectuar comentarios sobre casos en los que se trataron reclamos relacionados con animales domésticos en las relaciones de consumo y del proceso administrativo desarrollado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante CABA).

Para ello efectuaremos primero una breve mención a la normativa que rige las relaciones de consumo en CABA, también haremos referencia a la categoría jurídica que ostentan los animales en el ordenamiento jurídico nacional y de cómo ello incide en las relaciones de consumo, en particular en casos de compraventa de cachorros y, por último, analizaremos otros casos de denuncias por incumplimientos de los proveedores de bienes y servicios en relación con animales domésticos.

* Abogada, Universidad de Buenos Aires, Argentina. Antropóloga, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

A manera de introducción podemos señalar que los animales domésticos están expuestos, a través de las personas a su cargo, a diversas relaciones de consumo, por ejemplo, cuando se los lleva a una peluquería canina o se les compra correas, jaulas transportadoras o alimentos, entre otros casos, y hay incumplimientos.

De hecho, en la Ciudad de Buenos Aires, en adelante CABA, se estima que conviven en los hogares unos 475.000 perros y 295.000 gatos, cifras que representan la existencia de 16 perros cada 100 personas y 10 gatos cada 100 personas¹. De más está decir que esta elevada población de animales domésticos en CABA gravita en relación con posibles reclamos por incumplimientos a la Ley de Defensa al Consumidor.

Para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios contamos a nivel nacional con la Ley 24.240² del año 1993 de Defensa del Consumidor (de ahora en más LDC) que es la ley especial, de orden público, que regula las relaciones de consumo, siendo su objetivo principal defender y proteger al consumidor o usuario en las relaciones comerciales que pueda efectuar, entendiendo por consumidor a toda persona que adquiera o utilice bienes o servicios de forma tanto gratuita como onerosa, sea para beneficio propio o de su grupo familiar o social, como destinatario final.

El sujeto de derechos que es reconocido por el ordenamiento jurídico como merecedor de una tutela especial es el consumidor, puesto que es la parte débil de la relación contractual, entendido como toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes, cosas o servicios, como destinatario final de los mismos, es decir, sin intención de volver a introducirlos en el mercado.

Para poder lograr este objetivo, lo que la norma busca es garantizar el acceso a la información clara y veraz sobre los productos y/o servicios que adquiere el consumidor, siendo este deber para el proveedor un mandato constitucional.

En relación con el proveedor, el art. 2 LDC manifiesta que es aquella persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios.

Hemos de señalar que un año después a la sanción de la Ley 24.240, la Constitución Nacional en su art. 42 incorporó, de forma expresa, en el año 1994, los derechos de los consumidores y usuarios como derechos fundamentales:

1 Informe módulo de Tenencia responsable y sanidad de perros y gatos. Ciudad de Buenos Aires. Año 2020, eah_2018_tenencia_responsable_perros_gatos.pdf, consultado el 14 de julio 2025.

2 Defensa del consumidor. Ley Nº 24.240. Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales. Sancionada en Setiembre 22 de 1993 y Promulgada Parcialmente en octubre 13 de 1993. Ley 24240/1993 | Argentina.gob.ar, consultado el 6 de mayo 2025.

“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”³

También lo hizo la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el año 1996, en su Capítulo Decimoquinto, Art. 46, que hace expresa referencia a consumidores y usuarios:

“La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnica que la ley determine como inadecuadas. Debe dictar una ley que regule la propaganda que pueda inducir a conductas adictivas o perjudiciales o promover la automedicación. Ejerce poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en la Ciudad, en especial en seguridad alimentaria y de medicamentos. El Ente Único Regulador de los servicios públicos promueve mecanismos de participación de usuarios y consumidores de servicios públicos de acuerdo con lo que reglamente la ley.”⁴

Por su parte, otras normas conforman el denominado “escudo legal” como son la Ley 22.802 de Lealtad Comercial, la Ley 25.156 de Defensa de la Competencia, la Ley 757, de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos de Consumidores y Usuarios, y el Código Civil y Comercial, reformado en el año 2015, que incluyó el tema de las relaciones de consumo a partir del art. 1092 hasta el 1122.

La Dirección General Defensa y Protección al Consumidor es la autoridad de aplicación de las leyes y normativa en general, que tienen como objeto proteger a los consumidores y usuarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3 Constitución Nacional, artículo 42, Congreso de la Nación Argentina, consultado el 6 de mayo de 2025.

4 Artículo 46 Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, CABA.pdf, consultado el 18 de julio 2025.

2. CATEGORÍA JURÍDICA DE LOS ANIMALES EN EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL ARGENTINO

Corresponde en este apartado considerar lo referido a la categoría jurídica que los animales ostentan en el ordenamiento nacional argentino. Efectuando una breve mención sobre el Derecho Romano, fuente del derecho nacional, su sistema jurídico incorporó a los animales y les otorgó la categoría jurídica de cosa, específicamente cosa corporal, mueble.

Siguiendo esta tradición, en el Código Civil Argentino, hoy derogado, no se otorgó a los animales ningún tratamiento específico y se les asignó, sin distinción alguna, la categoría jurídica de cosa mueble, semoviente (art. 2.318 C.C.).

En este sentido nos señala la jurisprudencia:

“Tratándose de una cosa mueble que se mueve por sí misma-semoviente aunque no sea ganado (en el caso se trataba de un perro) y que es indivisible (arts. 2.318 y 2.326, Código Civil) constituiría un absurdo jurídico acceder a la reivindicación planteada, que traería aparejada la entrega del 50 por ciento del animal”. C.N. Civ., Sala E, 22 de febrero de 1972.

“Un animal por su naturaleza, no deja de ser una cosa (arts. 2.311, 2.313, 2.316 C. Civil), señalando que una interpretación armónica que no se desentienda del estado de nuestra legislación hace radicar el fundamento de esta responsabilidad en el riesgo creado.” Cámara Civil y Comercial, Sala I, San Isidro (Buenos Aires), Bollini, Miguel A. c/Ayerza, Juan, 16 de febrero de 1993.⁵

Si bien con la reforma constitucional de 1994 se protegen tanto al medio ambiente como a los recursos naturales (derecho que ya se encontraba implícito en el art. 33 CN) a través del actual art. 41 (C.N.)⁶ y el art. 43 (C.N.) establece la acción de amparo colectivo contra violaciones a intereses que son compartidos con otros individuos, constituyendo ambos una importante herramienta para la protección del ambiente y de otras áreas de la naturaleza como es el reino animal.

5 Viglione, Raquel Marcela. *Praxis veterinaria, teoría y práctica, Casos de Jurisprudencia*, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial Federación de Docentes de las Universidades (FEDUN), 2021, p. 33.

6 Artículo 41 Constitución Nacional: *“Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley. Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales. Corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos de protección, y a las provincias, las necesarias para complementarlas, sin que aquéllas alteren las jurisdicciones locales. Se prohíbe le ingreso al territorio nacional de residuos actual o potencialmente peligrosos, y de los radiactivos”*. https://leyes-ar.com/constitucion_nacional/41 consultado el 10 de junio 2025.

En relación con el CCyCN en el art. 227, encontramos la definición de cosas muebles: “*Son cosas muebles las que pueden desplazarse por sí mismas o por una fuerza externa*”. Queda claro que la norma alude a las cosas muebles por su naturaleza y contempla el requisito de que se desplazan por sí mismas, es decir, en forma autónoma, como hacen los animales.

En síntesis, al igual que en el Código Civil derogado, los animales continúan siendo objeto de derecho y ostentan la categoría jurídica de cosa mueble (semoviente), encontrando una similitud conceptual con el art. 2.318 del Código de Vélez, que disponía que eran cosas muebles las que se podían transportar de un lugar a otro, sea moviéndose por sí mismas, sea que sólo se movieran por una fuerza externa, con excepción de las que fuesen accesorias a los inmuebles.

3. LOS ANIMALES DOMÉSTICOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO. DIVERSOS SUPUESTOS

Como habíamos referido en párrafos anteriores, la categoría jurídica que ostentan los animales en el CCyCN de cosa mueble, semoviente hace que puedan estar en el comercio para su compraventa. De hecho, se registran algunos reclamos al respecto como veremos en casos de jurisprudencia más adelante.

Para entrar de lleno en el desarrollo de este apartado, en primer lugar, hemos de mencionar qué cuestiones están excluidas del tratamiento de la LDC, para luego comentar aquellas que sí lo están.

En el caso de médico veterinario como profesional liberal que es, su actividad se encuentra regulada conforme al art. 1.768 CCyCN⁷ y por otras normas especiales. En caso de incurrir en mala praxis médico-veterinaria, el reclamo tramitará ante la justicia civil y tendrá el trámite de juicio ordinario. Es decir que se encuentran excluidos de la Ley 24.240 aquellos servicios que brinden profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello. Pero lo que sí se incluye en la Ley 24.240 es la publicidad que haga el profesional cuando ofrece sus servicios, como por ejemplo las tarifas que publica por una práctica médica, las modalidades que hubieran pactado en forma previa, entre otros supuestos art. 2 de la Ley.

En cuanto a actividades comerciales que puede desarrollar el médico veterinario, figuran aquellas que surgen del Manual de buenas prácticas en la clínica, la cirugía y los diagnósticos complementarios en la prestación de servicios veterinarios para animales de compañía⁸ y que no son consideradas complementarias del ejercicio profesional

7 InfoLEG - Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Argentina, consultado el 8 de julio 2025.

8 Manual de buenas prácticas en la clínica, la cirugía y los diagnósticos complementarios en la prestación de servicios veterinarios para animales de compañía. Publicación de la Federación Veterinaria Argen-

sino meramente comerciales y que ante incumplimientos puede dar lugar a reclamos administrativos y aplicarse la Ley 24.240, en los siguientes supuestos:

3.1. Exposición y Compraventa de animales domésticos

En lo atinente a las relaciones de consumo en referencia a la compraventa de animales domésticos, se establece una relación comercial entre el proveedor, esto es el criador, y el consumidor, que es el comprador.

La oferta que el proveedor efectúa en relación con el animal doméstico que vende debe respetar todas las características con las que lo ofrece, por ejemplo lo relativo a su edad, sexo, raza, color, y todas las demás características que hubiera ofrecido.

Es de aplicación en estos casos el art. 8 de la LDC concerniente a los efectos de la publicidad pues esta integra la oferta y, por ende, el contrato: "*Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente*".

En términos generales, el contenido del documento de venta puede contener las siguientes características: la descripción y especificación del bien, el nombre y domicilio del vendedor, la mención de las características de la garantía, conforme con lo establecido en la ley, los plazos y las condiciones de entrega, el precio y las condiciones de pago, los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente. La redacción del documento debe ser en idioma español, en forma clara y fácilmente legible.

El incumplimiento de estas obligaciones faculta al consumidor a exigir el cumplimiento forzado de la obligación, a aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente o a rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado. Sumado a esto, podrá iniciar las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

En cuanto al deber de información que pesa sobre el proveedor, conforme al art. 4 LDC, este está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, así como las condiciones de su comercialización.

Hay dos casos jurisprudenciales en relación con la compraventa de animales domésticos en los que se aplicó la ley de defensa del consumidor, destacándose en ambos fallos que el vínculo establecido entre el médico veterinario y el tenedor responsable del animal doméstico era de carácter comercial, y se tuvo por acreditado en ambos casos el incumplimiento de brindar información conforme exige la LDC.

En el caso “Amén, Marcelo Luis c/ Veterinaria El Maitén s/ Daños y Perjuicios”, Cámara de Apelaciones en lo Civil, Sala E, 28/02/2007, se sostuvo que: “*La ley de defensa del consumidor resulta aplicable al vínculo derivado de la compraventa de un animal doméstico, un cachorro de raza Basset hound, máxime cuando el veterinario vendedor no completó el plan de vacunación preventiva de práctica y no proporcionó al comprador la información veraz, detallada y suficiente de los planes de vacunación, desparasitación y alimentación con el objeto de cumplimentar el deber establecido por el art. 4º de la ley 24.240, pues siendo el vendedor profesional, en este caso médico veterinario, acrecienta su deber de informar y su responsabilidad, puesto que su calidad o profesión hace presumir su competencia en la materia*”.⁹

El otro caso es el de Poggi, José María Federico y otro c/ Secretaría de Comercio e Inversiones, Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, Sala II, 06/05/1999, en el que se impuso una sanción por la falta de información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre los requisitos esenciales en lo referido a los planes de vacunación, desparasitación y alimentación en relación a un cachorro de raza labrador, macho, de color dorado, que contaba con cuarenta y cinco días de vida, y que muriera a los pocos días de su adquisición por el denunciante, destacándose que el vínculo que unió a las partes no estuvo relacionado con la profesión liberal del sancionado médico veterinario, sino con la compraventa del cachorro.

Se destaca en el caso la importancia de la publicidad en el ofrecimiento:

“*En este sentido debe señalarse que el art. 2º de la ley 24.240 establece que «quedan obligados al cumplimiento de la presente ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada, que en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios», exceptuándose “los servicios de profesiones liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento”.*

También se subraya el deber de información y la importancia que ello tiene al momento de que la parte desprotegida en la relación contractual preste su consentimiento:

“*Que el fundamento del deber de información impuesto por el art. 4º de la ley de defensa del consumidor 24.240 está dado por la desigualdad que presupone que sólo una de las partes se encuentra informada sobre un hecho que puede gravitar o ejercer influencia sobre el consentimiento de la otra, de tal modo que el contrato no hubiera llegado a perfeccionarse o lo habría sido en condiciones más favorables (sala I, “American Express Argentina S.A. c. Secretaría de Comercio e Inversiones”, del 31-10-97 —DJ, 1998-2-105—). La protección a favor del consumidor o “pro-*

9 Viglione, Raquel Marcela. Praxis veterinaria, teoría y práctica, Casos de Jurisprudencia, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial Federación de Docentes de las Universidades (FEDUN), 2021, pp. 199 a 203.

fano” se sustenta en una suerte de “presunción de ignorancia legítima”, especialmente cuando se vincula con un profesional, como en este caso, en quien deposita toda su confianza”.

“Debe señalarse que excepcionalmente el cliente puede ser más competente que el vendedor, puesto que la regla la constituye el supuesto inverso. En este sentido, el hecho de que el comprador haya adquirido una raza específica «poco común», no conlleva a la conclusión de que aquél fuese una persona conocedora de las características intrínsecas del cachorro adquirido ni que estuviese informado respecto de los planes de vacunación o las enfermedades que podría padecer el animal. Por el contrario, la circunstancia de que el vendedor fuese médico veterinario acrecienta, en el caso, su deber de informar y su responsabilidad, puesto que su calidad o profesión hace presumir su competencia en la materia, resultando carentes de fundamentación los agravios del recurrente en este aspecto”¹⁰

Como hemos podemos observar, otro de los requisitos al momento de la venta de un animal doméstico es que el vendedor debe contar con el certificado de salud que, elaborado y firmado por un profesional médico veterinario, permite asegurar el óptimo estado del animal.

Además, y en relación con la protección al consumidor de acuerdo con el art. 5 LDC, el criador debe facilitarle al comprador todo lo referido a los cuidados que debe observar en relación con la raza del animal adquirido, lo relativo al régimen alimentario y sanitario, y cualquier otra información relevante a efectos de que el animal no cause daños sea por transmisión de enfermedades o por la naturaleza propia de la raza del animal en cuestión.¹¹

En relación con las “Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas”, el art. 9 LDC nos señala que “Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse las circunstancia en forma precisa y notoria” y esto resulta aplicable al caso de los animales domésticos en tanto su categoría jurídica de “cosa”.

Así se dan casos en los cuáles el proveedor no advierte sobre “defectos o vicios” en relación a ciertas razas de animales, como pueden ser por ejemplo en el caso de los canes ciertas deficiencias genéticas (la sordera congénita en razas como el dálmatas o el bull terrier, o la displasia de cadera en el caso del pastor alemán, o la atrofia progresiva de la retina en la raza caniche) y por lo tanto incurren los proveedores en incumplimientos.

10 Viglione, Raquel Marcela. Praxis veterinaria, teoría y práctica, Casos de Jurisprudencia, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial Federación de Docentes de las Universidades (FEDUN), 2021, pp. 264 a 266.

11 Protección al Consumidor: “Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios”, art. 5 LDC. InfoLEG – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Argentina, consultado el 24 de junio 2025.

Así mismo y en relación a la garantía, al ser los animales domésticos considerados “cosas” en el CCyCN, es de aplicación el art. 11 LDC que refiere a la garantía legal ante defectos o vicios de las “cosas muebles no consumibles”: *“Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento. La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo”*.

Mencionamos a continuación otras cuestiones relacionadas a la exposición de animales domésticos para la compraventa y decimos que es una actividad comercial que se desarrolla en un sector del establecimiento veterinario, destinado para la exposición y venta de animales vivos permitidos por las reglamentaciones vigentes a nivel nacional, provincial y municipal, y bajo la supervisión y los cuidados sanitarios permanentes del profesional veterinario. Debido a que la exposición y venta de animales vivos puede implicar un foco de contagio de enfermedades infectocontagiosas y zoonóticas a partir de los animales alojados en el establecimiento hacia los pacientes ingresantes y viceversa, se recomienda una sectorización adecuada de los animales.

Por último, mencionamos la Ley 6.194 sobre Exposición y Venta de Animales Vivos que establece: *“Queda prohibida la exhibición de animales en vidrieras, escaparates o lugares que cumplan esta función, ya fuere esta exhibición con fines de compra, venta u ofrecimiento a título gratuito, o de mera publicidad, en forma permanente o temporal y se encontraren estos sueltos, dentro de jaulas, caniles o cualquiera fuera la forma de contención. Los locales podrán exhibir sus animales en el interior, debiendo tomar los recaudos necesarios para que estos no fueren directamente visibles desde el exterior y en todos los casos asegurando buenas condiciones de sanidad, alimentación, higiene y ventilación.”*

Si bien la postura personal de esta autora es contraria a la compra y venta de animales domésticos, debe tenerse en cuenta que en el ordenamiento jurídico argentino todavía los consideran cosas y por ello son susceptibles de su compraventa.

3.2. Exposición y venta de artículos y accesorios para animales de compañía

Es aquella actividad desarrollada en un sector de un establecimiento veterinario, destinado a la exposición y venta de estos productos.

Por ejemplo, en el caso de expendio de alimentos balanceados para animales el profesional veterinario es responsable del control de las fechas de vencimiento de los ali-

mentos y de las condiciones ambientales de almacenamiento (temperatura, humedad etc.), a fin de asegurar su correcta conservación. Además, tiene el deber de brindar información cierta, clara y detallada sobre los productos que comercializa, y si el producto resulta defectuoso se goza de una garantía legal, art. 11 LDC.

Surge la recomendación ética del Manual de buenas prácticas en la clínica, la cirugía y los diagnósticos complementarios en la prestación de servicios veterinarios para animales de compañía que “*El Médico Veterinario no deberá vender ni alentar la compra/consumo de alimentos balanceados sueltos o sin su bolsa de origen, de conformidad a la Resolución de SENASA N.º 482/01, Capítulo N.º 15, Artículo 1.º, Inciso I*”, y que en relación con el Expendio de Alimentos Balanceados para animales de compañía”. Esta actividad comercial, sólo podrá instalarse en aquellos casos en los cuales, su ubicación no constituya obstáculo al normal desarrollo de la actividad sanitaria”.

En el caso de la venta de zooterápicos, que son los medicamentos para animales que se prescriben por receta y que son necesarios para el tratamiento y la prevención de sus enfermedades, la prescripción como el expendio pueden estar en manos del mismo profesional, siendo este el responsable del control por ejemplo, de las fechas de vencimiento, así como de las condiciones ambientales de almacenamiento para su conservación.

3.3. Servicio de baños y cortes de pelo

El veterinario que realiza baños y cortes estéticos a animales domésticos se encuentra alcanzado por las disposiciones de la LDC, pues el vínculo que lo unió al cliente es de carácter comercial y no relacionado con el ejercicio de la profesión liberal y tiene responsabilidad ante un incumplimiento, arts. 1 y 3 LDC.¹²

El embellecimiento, que comprende baños y cortes de pelo, se debe llevar a cabo en el local o sector de un establecimiento veterinario especialmente destinado a efectuarlos,

12 **Artículo 1.º** —Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. **Artículo 3.º** —Relación de consumo. Integración normativa. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N.º 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N.º 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica. InfoLEG - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Argentina, consultado el 27 de junio 2025.

con el fin de controlar enfermedades dérmicas o sistémicas de repercusión dérmica, bajo la permanente supervisión de un profesional veterinario.

También se deben respetar determinadas condiciones edilicias e instalaciones, poniéndose especial atención a los cerramientos como las puertas, que deberán encontrarse en buen estado de mantenimiento y limpieza, permitiendo un cierre adecuado y todas las ventanas, claraboyas, respiraderos, ventiluces y cualquier vano que comunique al exterior deberá contar con tela contra insectos, con las salvedades de puertas de acceso desde la vía pública.

Estos servicios deben realizarse, como dijimos, en un sector apartado y debidamente separado del resto de las actividades que se desarrollan en la veterinaria, con disposición de agua fría y caliente, deberá contar también con una pileta de material impermeable o impermeabilizado en buen estado de mantenimiento y cuyas dimensiones sean adecuadas para el ingreso de un canino de gran porte parado y se deberá disponer de elementos o equipos de secado.

En su caso, la supervisión de un profesional veterinario debe ser permanente y debe estar habilitad por la autoridad de aplicación en la materia y cumplir con las normativas sanitarias establecidas. (Manual de Buenas Prácticas Médicas Veterinarias).

Veamos ahora un caso jurisprudencial que nos ilustra al respecto: Méndez inició demanda sumaria por daños y perjuicios contra Gustavo Javier Pereira y contra el propietario de “Can & Cat Peluquería Canina”, por haber, la veterinaria demandada, extraviado el perro caniche toy de su propiedad, tras habérselo dado para aseo canino completo y de rutina.

Se consideró en el caso que, al dedicarse la empresa de referencia a prestar servicios de peluquería canina, resulta de aplicación las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor toda vez que se está en presencia de un contrato de prestación de servicios de aseo completo de la mascota de la parte actora y que: *“si bien no deja de advertirse que la accionante al referirse a la parte demandada la señala como “veterinaria”, generando la posibilidad de exceptuar la aplicación de los principios generales de protección al consumidor, al excluir expresamente la ley 24.240, a los profesionales liberales de la normativa protectoria (art. 2º), se destaca que, esta norma se refiere a los profesionales como personas físicas y en tanto tengan título universitario y matrícula otorgada para su ejercicio y en el caso de autos, resulta evidente que el servicio contratado no fue el del profesional especialista, sino un servicio prestado por la empresa de referencia para el cual no se necesitan los requisitos previstos por la normativa referida, concordando ello con la publicidad prestada por la demandada agregada en autos”*.

“Por lo tanto, al quedar enmarcado el caso de autos en la normativa protectoria del consumidor por tratarse de un contrato de consumo, es que el incumplimiento por parte del accionado trae aparejada una responsabilidad objetiva invirtiendo la carga de la prueba, correspondiendo entonces al prestador acreditar la ruptura del nexo causal

mediante alguna de las eximentes previstas por el art. 1.113 C.C, esto es el hecho de la víctima, de un tercero por quien no debe responder o el caso fortuito ajeno a la cosa, circunstancias que en el caso no han sido acreditadas”.

Expediente N.º 184.389 caratulados “Méndez Graciela Viviana P/ Sí y por su hijo menor Gustavo Ramiro Silva C/ Pereira Gustavo Javier y otros s / Daños y Perjuicios”.¹³

En todos los supuestos mencionados, se contempla en la norma que el proveedor debe brindar siempre un trato digno al usuario y consumidor de bienes y servicios, encontrándose ello establecido tanto en el art. 8 bis de la Ley como en la Constitución Nacional en su artículo 42.

4. ALGUNAS CONSIDERACIONES EN TORNO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA LEY 757/2002 A TRAVÉS DE DOS CASOS DE DENUNCIA

Esta Ley tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la implementación en CABA de los derechos de los consumidores y usuarios que se encuentran reconocidos en la normativa vigente.

El proceso se inicia con la recepción de la denuncia de parte interesada, la que se evalúa para asegurar que esta resulta procedente de acuerdo con las circunstancias de cada caso.

Repcionada la denuncia, en un plazo de diez (10) días hábiles, la autoridad de aplicación, sin perjuicio de sus propias competencias, debe promover la instancia conciliatoria, designando para ello a un audiencista que llevará adelante esta etapa. El procedimiento es oral, actuado y público, gratuito y no es necesaria la asistencia letrada. Si celebrada la audiencia de conciliación las partes llegan a un acuerdo se labrará un acta que refleje el acuerdo arribado.

Una denuncia del año 2024 nos permite un desarrollo práctico de lo comentado hasta el momento: la tenedora de un can de raza miniatura denunció a una clínica veterinaria por incumplimiento en cuanto a la falta de información brindada en el lugar mencionado al que llevó a atender a su can, en relación a las especialidades médico veterinarias que brindaban en la clínica y que la llevó a pagar una consulta por una especialidad que finalmente no ofrecían allí, incurriendo así la clínica veterinaria en incumplimiento del art. 4 LDC (deber de información).

Abierta la instancia conciliatoria, conforme al art. 9 Ley 757, en la primera audiencia, si bien no se arribó en ese momento a un acuerdo entre las partes, pero como establece

13 Viglione, Raquel Marcela. Praxis veterinaria, teoría y práctica, Casos de Jurisprudencia, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial Federación de Docentes de las Universidades (FEDUN), 2021, pp. 268 a 278.

la norma que el conciliador puede formular una propuesta de acuerdo que será sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles, el funcionario actuante propuso que la clínica veterinaria denunciada restituyera el monto de la consulta que había abonado la denunciante, propuesta que fuera aceptada por la parte denunciada y realizada la devolución del monto pagado, se labró el acta correspondiente.

Analicemos otro caso del año 2024: recibida una denuncia de parte del tenedor de un can por presunta infracción del art. 4 LDC (falta de información) en una clínica veterinaria a la que lo llevó para que le efectuaran una ecografía. Surge de los hechos descriptos en la denuncia que llevó a su can a un turno programado para ecografía y que al llegar a la clínica se produjo una demora de aproximadamente media hora en la atención profesional. Sin que le brindaran una adecuada respuesta por el retraso y siendo que reclamó personalmente tanto a la recepcionista como al responsable del local y dejó su descargo asentado en el Libro de Quejas, interpuso por este motivo una denuncia en Defensa al Consumidor. Abierta la instancia de conciliación que no prosperó, el expediente fue remitido al área jurídica y procedió una sanción a la Clínica Veterinaria en base a los siguientes fundamentos:

“La proveedora no brindó oportuna respuesta al denunciante en virtud de los reclamos que este efectuara respecto de la demora sufrida en la atención de su mascota (para la cuál habría sacado un turno de forma previa”.

Con relación al encuadre normativo, este se sustenta en el hecho de que se encuentra debidamente acreditada la relación de consumo entablada y que la proveedora no brindó oportuna respuesta/solución al denunciante en virtud de los reclamos que efectuara:

“Que es indudable que la Clínica debió brindar una respuesta cierta y oportuna a cada uno de los reclamos que quien denuncia le formulara en el marco del contrato celebrado, obrando en autos suficientes elementos para entender que no cumplió con dicha obligación.”

Se dispuso una multa para la Clínica Veterinaria a abonarse mediante depósito bancario en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, así como la publicación de la sanción en el cuerpo principal de un diario de circulación masiva.

5. A MANERA DE CONCLUSIÓN

A pesar de los avances jurisprudenciales que en la Argentina se han dado en los últimos años en los que se ha reconocido, por ejemplo, a un orangután *“el carácter de sujeto de derechos, pues los sujetos no humanos (animales) son titulares de derechos”* en el resonado caso “Orangutana Sandra s/ recurso de casación s/ habeas corpus” del año 2014, y muchos otros fallos en relación con animales, basta con citar otro de los tantos que concluyó con el reconocimiento de animales (canarios) como sujetos de derecho

en su calidad de seres sintientes¹⁴, hace imperante un cambio de paradigma, esto es que los animales no humanos dejen de tener la categoría jurídica de “cosa” que todavía ostentan en el ordenamiento jurídico argentino y que trae como resultado que puedan estar en el comercio sujetos a relaciones comerciales de compraventa, tal y como sucedió en el caso que se detalla a continuación:

En el año 2024, se efectuó un reclamo que finalizó con acuerdo por una denuncia efectuada por una compradora de dos canes de raza miniatura. Uno de ellos estaba enfermo y finalmente falleció. Interpuesta la denuncia y siendo procedente por considerarse que hubo incumplimiento contractual, por aplicación del art. 11 LDC que refiere a la garantía legal ante defectos o vicios de las “cosas muebles no consumibles”, se procedió a habilitar la instancia de conciliación. La denunciante no reclamó la reposición del can fallecido, entendiendo que el cachorro al que le prodigó toda la atención veterinaria pertinente no podía ser sustituido por otro, sí reclamó la devolución del monto abonado por la compra. La instancia finalizó con acuerdo.

Para finalizar, podemos notar que, en los casos presentados en este artículo, el incumplimiento de la obligación de informar conforme al art. 4 LDC es una de las principales infracciones que han cometido los proveedores. Es imprescindible cumplir con el deber de informar, pues es un derecho fundamental en las relaciones de consumo reconocido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, así como en las Directrices de Naciones Unidas de protección al consumidor.

6. BIBLIOGRAFÍA

Ciancia, Olga Edda. *Práctica profesional: modelos de escritos y consideraciones*/Olga Edda Ciancia, Raquel Marcela Viglione, 2.^a ed. Ampliada, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial Federación de Docentes de las Universidades (FEDUN), 2020.

Código Civil y Comercial de la Nación, 1a ed., Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, Infojus, 2015.

Artículo 41 Constitución Nacional, https://leyes-ar.com/constitucion_nacional/41, consultado el 10 de junio 2025.

Federación Veterinaria Argentina, *Manual de buenas prácticas en la clínica, la cirugía y los diagnósticos complementarios en la prestación de servicios veterinarios para animales de compañía*, 2012, 2.-ManualDeBuenasPrácticas.doc, consultado el 7 de julio 2025.

Informe módulo de Tenencia responsable y sanidad de perros y gatos, Ciudad de Buenos Aires, Año 2020, eah_2018_tenencia_responsable_perros_gatos.pdf, consultado el 14 de julio 2025.

14 Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 1 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, “Rego, Ricardo Fabián s/1 – Ley de Protección al Animal. Malos tratos o actos de crueldad” – N.º IPP 55954/2023-0 – actuación .Nº 33547/2025. Jurisprudencia comentada – Animales como sujetos de derecho – Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires, consultado en 11 de julio 2025.

Ley 24.240, Normas de Protección y Defensa de los Consumidores, Autoridad de Aplicación, Procedimiento y Sanciones, Disposiciones Finales, Ley 24240/1993 | Argentina.gob.ar, consultado el 28 de julio 2025.

Ley 757, Ley de procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario, Ley 757 – Procedimiento administrativo para la defensa de los Derechos del consumidor y el usuario – JURISTECA, consultado el 21 de agosto 2025.

Ley 6.194 sobre Exposición y Venta de Animales Vivos Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, consultado el 22 de agosto 2025.

Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N.º 1 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, “Rego, Ricardo Fabián s/ 1 – Ley de Protección al Animal. Malos tratos o actos de crueldad” – N.º IPP 55954/2023-0 – actuación N.º 33547/2025, Sentencia Canarios, consultado en 11 de julio 2025.

Viglione, Raquel Marcela. Praxis veterinaria, teoría y práctica, Casos de Jurisprudencia, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, Editorial Federación de Docentes de las Universidades (FEDUN), 2021.

