

Boletín

Defensa de los Consumidores y Usuarios

Entrega N°3



5 901234 123457



El impacto de la tecnología en las relaciones de los proveedores con los consumidores y usuarios impone constantes cambios y modificaciones en el marco regulatorio del Derecho del Consumidor.

El análisis permanente de las interpretaciones que los Tribunales otorgan a dicha normativa es fundamental para comprender su alcance.

En esta tercera entrega abordaremos el análisis de la normativa y doctrina judicial más relevante del segundo semestre de 2025 a la fecha del presente.

Índice

1. Cláusulas abusivas: Disposición N° 753/2025
2. Defensor del Cliente: Resolución N° 893/2025
3. Botón de arrepentimiento – Baja de servicios
4. Actualizaciones jurisprudenciales

1. Cláusulas abusivas

Disposición N° 753/2025

Se derogó la normativa que establecía qué cláusulas se consideraban abusivas en determinados contratos de consumo.

El 4 de julio de 2025 se publicó en el Boletín Oficial de la República Argentina la Disposición N° 753/2025 dictada por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, que derogó la Resolución N° 9/2004 de la ex Secretaría de Coordinación Técnica.

Esta última Resolución establecía una serie de cláusulas consideradas abusivas en relación con contratos de consumo que tuvieran por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, comunicaciones móviles y servicios financieros y/o bancarios. En particular, esas cláusulas consideradas abusivas estaban vinculadas con las facultades del proveedor de rescindir, modificar o renovar unilateralmente los contratos.

La Subsecretaría consideró que los derechos de los consumidores se encuentran protegidos a través de distintas leyes especiales y generales en materia de consumo, normas dictadas por el Banco Central de la República Argentina y disposiciones de la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, por lo que corresponde la derogación para evitar una superposición normativa y dispendio de la jurisdicción administrativa.



2. Defensor del Cliente

Resolución N° 893/2025

Se actualiza la figura del Defensor del Cliente para fomentar su adopción por parte de proveedores de bienes y servicios.

El 19 de agosto de 2025 se publicó en el Boletín Oficial de la República Argentina la Resolución N° 893/2025 dictada por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, que actualiza y amplía el régimen del “Defensor del Cliente” previsto originalmente en la Resolución N° 394/2018.

El Defensor del Cliente es un mecanismo voluntario que pueden implementar los proveedores de bienes y servicios para atender y resolver, de manera simple y expeditiva, los reclamos de sus consumidores.

La última resolución permite que el Defensor del Cliente sea unipersonal (abogado con formación y antecedentes en derecho del consumidor) o colegiado (integrado por un número impar de miembros, de los cuales al menos uno debe contar con especialidad en consumo y el resto con experiencia en resolución de conflictos).

El Defensor del Cliente puede ser interno o externo al proveedor, y su designación, condiciones y vigencia requieren homologación previa por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo (DNDCyAC). En el caso de cuerpos colegiados, la integración podrá realizarse por sorteo entre candidatos homologados.

Este actúa con autonomía y reporta al máximo nivel de la organización, y su función se orienta a la búsqueda de acuerdos, los cuales pondrán fin a la controversia de forma definitiva.

En caso de no lograrse un acuerdo con el consumidor, el Defensor del Cliente emite un dictamen que, si es expresamente aceptado por el consumidor, resulta vinculante y de cumplimiento imperativo para el proveedor. Si el consumidor no acepta ese dictamen, puede continuar el reclamo en sede administrativa o judicial.

Asimismo, se incorporó la posibilidad de utilizar herramientas digitales como medios válidos para la manifestación de voluntad en los reclamos de consumidores, siempre que su metodología y alcances estén previstos en el reglamento interno homologado por la Autoridad de Aplicación.

Por último, se estableció que la DNDCyAC informará a los usuarios sobre las empresas que implementan la figura del Defensor del Cliente y su funcionamiento.



3. Botón de arrepentimiento

Baja de servicios

Se unifican las pautas para el botón de arrepentimiento y baja de servicios, así como el régimen de atención al consumidor.

El 4 de septiembre de 2025, se publicó en el Boletín Oficial de la República Argentina la Disposición 954/2025 dictada por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, que unifica las regulaciones vinculadas con el derecho de arrepentimiento y la baja de servicios en la contratación a distancia y el comercio electrónico.

Botón de arrepentimiento

Los proveedores que comercialicen bienes y servicios a distancia, a través de páginas web o formato similar, deberán tener a simple vista, en lugar destacado y en el primer acceso, un enlace denominado “botón de arrepentimiento”, mediante el cual el consumidor pueda solicitar la revocación de la aceptación del producto adquirido o del servicio contratado.

Al momento de hacer uso del botón de arrepentimiento, el proveedor no podrá requerirle al consumidor su registración previa ni ningún otro trámite adicional.



Entradas para espectáculos, eventos deportivos o artísticos

- El plazo de 10 días corridos para ejercer el derecho de arrepentimiento se contará desde la fecha en que le sean entregadas las entradas al consumidor o su comprobante de pago, lo que ocurra primero, con independencia de la fecha de realización del evento.
- El consumidor deberá cursar la notificación de arrepentimiento al proveedor con, como mínimo, 24 horas de antelación a la realización del evento.

Estas disposiciones son también aplicables a las contrataciones efectuadas con finés turísticos con fecha determinada, como locaciones hoteleras o de inmuebles, alquiler de autos, contratación de excursiones o de medios de transporte, etc.

Se establecen exenciones en línea con las previsiones del Código Civil y Comercial de la Nación.

Botón de baja de servicios

Los proveedores que comercialicen bienes y servicios a distancia, a través de páginas web, canales digitales de comercialización o formato similar, deberán tener a simple vista, en lugar destacado y en el primer acceso, un enlace denominado “botón de baja de servicio”, mediante el cual el consumidor pueda solicitar la baja del servicio contratado.

Al momento de hacer uso del botón de baja de servicio, el proveedor no podrá requerirle al consumidor su registración previa ni ningún otro trámite adicional.

Dentro de las 24 horas contadas a partir de la solicitud de revocación de la aceptación o baja, el proveedor deberá informar, por el mismo medio, al consumidor el código de identificación o registración de la petición efectuada y arbitrar los medios para efectivizar la revocación o baja solicitada.

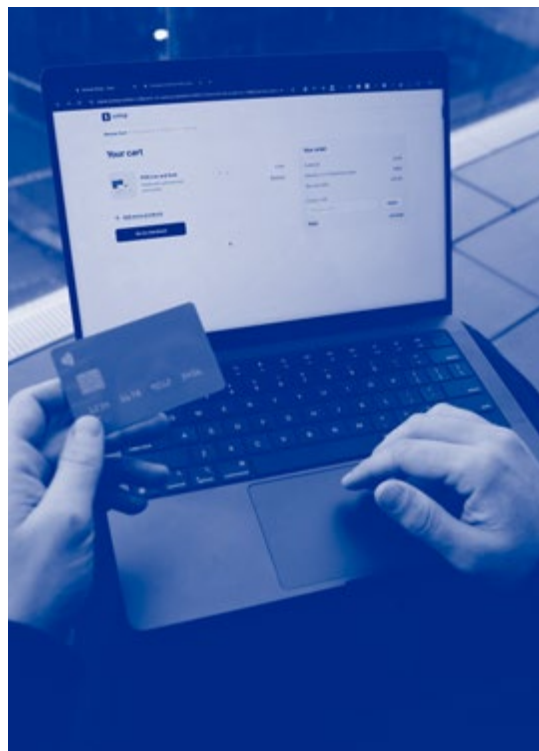
Atención al consumidor

Las empresas que brinden atención telefónica o por cualquier medio informático a los usuarios deberán establecer un horario de atención de consultas o reclamos que no puede ser inferior a los días y horas en que operen comercialmente.

Cuando los proveedores brinden el servicio de atención al consumidor en forma exclusivamente telefónica y/o electrónica, el horario de atención no podrá ser inferior a ocho horas por día en días hábiles (lunes a viernes).

Los proveedores deberán informar en su página web el número telefónico, canal alternativo de comunicación o sitio electrónico para la formulación de consultas o reclamos, debiendo indicar cuál es el área responsable del servicio de atención al cliente.

Se establece un plazo de 60 días para que los proveedores adecúen sus sitios web o canales digitales de comercialización.



4. Actualizaciones jurisprudenciales

Prescripción en materia de contratos de seguro de consumo

La cuestión relativa al plazo de prescripción ha dado lugar a posiciones disímiles entre quienes entienden aplicable el plazo de cinco años previsto en el artículo 2560 del Código Civil y Comercial de la Nación (“C.C.C.N.”) y aquellos que consideran que prima el plazo de un año dispuesto en la Ley de Seguros, en razón de su especialidad (artículo 58).

En esta edición, abordaremos los criterios adoptados por el Tribunal Superior de Justicia de Córdoba y por distintas Salas de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial.

Tribunal Superior de Justicia de Córdoba – Sala Civil y Comercial

El 3 de julio de 2025, en el marco de las actuaciones “*Díaz, Paulo Andrés c/ Allianz Argentina Compañía de Seguros S.A. – Abreviado – Cumplimiento/Resolución de Contrato – Tram. Oral*”, el Tribunal Superior de Justicia de Córdoba consideró aplicable el plazo de prescripción de cinco años previsto en el artículo 2560 del C.C.C.N. en materia de contratos de seguros de consumo.

El Tribunal estimó que el reconocimiento de los derechos de consumidores y usuarios que tuvo lugar a partir de la codificación del contrato de consumo marca la prevalencia de las normas emergentes del C.C.C.N., ya que complementa la legislación especial y fija los pisos mínimos que deben ser observados.

El fallo determinó que la especialidad del seguro no puede menoscabar ni suprimir la especialidad del contrato de consumo, cuyo núcleo duro de protección debe ser observado por tratarse de un régimen legal de orden público y fuente constitucional.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial – Sala F

La Sala F ratificó el criterio establecido en el precedente “*Mieres*”, referenciado en la primera edición de este Boletín y, en la sentencia dictada el 14 de mayo de 2025 en el expediente “*Justus, Alberto Ricardo c/ SMG Life Seguros de Vida S.A. s/ Sumarísimo*”, entendió aplicable el plazo de prescripción del artículo 2560 del C.C.C.N.

La Sala entendió que, derogado que fuera el plazo de tres años previsto en la anterior redacción del artículo 50 de la Ley de Defensa del Consumidor, la aplicación de un plazo menor a ese (como el de un año previsto en la Ley de Seguros) importaría una interpretación regresiva, afectando el nivel de protección de los consumidores alcanzado y los principios *pro hominis* y *pro consumidor*.

Al igual que el Tribunal Superior de Justicia de Córdoba, consideró que las normas tuitivas de los derechos de los consumidores establecidas en el C.C.C.N. constituyen un piso mínimo que las leyes especiales no pueden perjudicar.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial – Sala D

En el sentido contrario, en el fallo dictado el 3 de julio de 2025 en los autos “*Ayala, Alicia Inés c/ Caja de Seguros S.A. s/ Ordinario*”, esta Sala resolvió aplicar el plazo de prescripción anual emergente de la Ley de Seguros.

Consideró que, conforme a la doctrina de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, la prescripción liberatoria no puede separarse de la causa de la obligación jurídicamente demandable que, en el caso, es el cumplimiento del contrato de seguro y, en ese sentido, la norma aplicable es aquella específica a la actividad.

Entendió que el plazo de prescripción que establece una norma especial no puede considerarse ampliado por una norma de carácter general, principalmente cuando la Ley de Defensa de Consumidor respeta en su artículo tercero la normativa específica aplicable al asegurador en tanto proveedor.



Contacto



Melisa Romero
melisa.romero@bomchil.com



Clara Rubio Goenaga
clara.goenaga@bomchil.com



Ignacio Mendoza Manso
ignacio.mendoza@bomchil.com

La publicación de este boletín es a título informativo y no puede ser considerado como asesoramiento legal. En caso de necesitar asesoramiento legal, por favor no dude en comunicarse con nosotros.



Somos considerados una de las firmas de abogados *full-service* más prestigiosas de la Argentina

Nuestro equipo de profesionales altamente calificado ha intervenido en algunos de los más importantes procesos de los últimos tiempos, como parte actora y demandada.

Nuestra vasta experiencia judicial ha sido desarrollada en litigios complejos de naturaleza contractual, ambiental, seguros y societaria.

Nuestro equipo se destaca por su intervención en procesos colectivos y en el asesoramiento preventivo extrajudicial, aportando estrategias jurídicas eficientes combinando los aspectos teóricos del derecho con su acabada experiencia judicial.

Contacto

Av. Corrientes 420 · C1043AAR
Buenos Aires · Argentina
T. +54 11 4321 7500 · contacto@bomchil.com

www.bomchil.com

