

Boletín

Defensa de los Consumidores y Usuarios

Entrega N°4





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 esta normativa es fundamental para comprender su alcance.

En esta cuarta entrega abordaremos el análisis de la normativa y doctrina judicial más relevante del primer semestre de 2026 a la fecha del presente.



Novedades

1. Verificación de identidad del consumidor para el ejercicio del Botón de Arrepentimiento y Baja de Servicios

Disposición N° 3/2026

[Ver disposición completa](#)



El 5 de febrero de 2026, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo dictó la Disposición N° 3/2026, de carácter interpretativo y complementario de la Disposición SSDCYLC N° 954/2025, relativa al Botón de Arrepentimiento y al Botón de Baja de Servicios.

La norma establece que, cuando sea necesario corroborar los datos informados para solicitar la baja del servicio o ejercer el derecho de arrepentimiento, el consumidor deberá cumplir con los mecanismos o pasos establecidos por el proveedor, siempre que sean razonables, se implementen a través de medios habituales y tengan como única finalidad verificar la identidad y seguridad del usuario.

De este modo, la disposición habilita a los proveedores a implementar medidas de verificación de identidad del consumidor que solicita la baja o ejerce el derecho de arrepentimiento, como mecanismo de seguridad orientado a prevenir eventuales acciones fraudulentas y a asegurar que dichas solicitudes emanen fehacientemente del consumidor interesado.

2. Actualización del listado de cláusulas abusivas en contratos de consumo

Disposición N° 377/2026

[Ver disposición completa](#)

El 10 de marzo de 2026, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial dictó la Disposición N° 377/2026 (*"la Disposición"*), mediante la cual sustituyó el Anexo de la Resolución N° 53/2003 de la ex Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor, que establece el listado de cláusulas que no podrán ser incluidas en los contratos de consumo por resultar abusivas en los términos del artículo 37 de la Ley N° 24.240.

La medida tiene por objeto actualizar, modificar y especificar los supuestos que constituyen cláusulas abusivas, incorporando nuevos supuestos de conformidad con la normativa vigente y la jurisprudencia administrativa y judicial.

En el Anexo 1 de la Disposición se detallan las cláusulas que son consideradas abusivas, entre las cuales se destacan, principalmente, aquellas que otorgan facultades unilaterales al proveedor para modificar o rescindir el contrato, las que limitan el ejercicio de acciones judiciales por parte del consumidor, y las que excluyen o limitan la responsabilidad del proveedor.

3. Implementación del Registro Nacional de Infractores (RENAI)

Disposición N° 362/2026

[Ver disposición completa](#)



El 3 de marzo de 2026, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial dictó la Disposición N° 362/2026, mediante la cual estableció los criterios, pautas y procedimientos para la efectiva implementación del Registro Nacional de Infractores (RENAI), creado por el artículo 49 del Decreto N° 1.798/1994, reglamentario de la Ley N° 24.240.

El RENAI constituye una base de datos centralizada, de acceso público, en la que se inscribirán las infracciones y sanciones administrativas aplicadas a proveedores de bienes y servicios de todo el país, por incumplimientos a las Leyes N° 19.511 (Metrología Legal), N° 24.240 (Defensa del Consumidor) y al Decreto N° 274/2019 (Lealtad Comercial).

Asimismo, la disposición prevé que la obligación de publicar las sanciones impuestas por la Autoridad Nacional de Aplicación, conforme al artículo 47 de la Ley N° 24.240, se cumplirá a través del portal oficial de dicha autoridad.

4. Derogación de la normativa específica sobre reclamos de adolescentes por superposición con el marco legal vigente

Disposición N° 534/2026

(Deroga Res. N° 236/2021 relativa a denuncias o reclamos presentadas por adolescentes entre los 13 y 17 años)

[Ver disposición completa](#)

El 8 de junio de 2026, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial dictó la Disposición N° 534/2026, mediante la cual derogó la Resolución N° 236/2021 de la ex Secretaría de Comercio Interior del ex Ministerio de Desarrollo Productivo.

La Resolución N° 236/2021 había establecido que los adolescentes de entre trece (13) y diecisiete (17) años podían interponer por sí reclamos o denuncias ante la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor (VUF), el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC).

La derogación se fundamenta en que el marco normativo vigente (artículos 26, 677 y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, y la Disposición SSDCYLC N° 137/2024 sobre consumidores en situación vulnerable y de desventaja), ya contempla de manera suficiente la protección de los derechos de los consumidores adolescentes.

La medida se inscribe en el objetivo de desburocratización y simplificación de los procesos administrativos, al eliminar la superposición normativa generada por la coexistencia de la Resolución N° 236/2021 con la normativa vigente.



Jurisprudencia

Caso fortuito, riesgo de la actividad y deber de seguridad en establecimientos abiertos al público

[Ver sentencia completa](#)



El 5 de marzo de 2026, la Corte Suprema de Justicia de la Nación (la “Corte”) dictó sentencia en la causa “Tapia Araya, Josué Nahun Elías Enoc c/ Starbucks Coffee Argentina S.R.L. s/ daños y perjuicios”, en la que dejó sin efecto la sentencia de la Sala D de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, la cual había condenado a Starbucks Coffee Argentina S.R.L. a indemnizar los daños y perjuicios derivados del robo a mano armada sufrido por el actor en el interior de uno de sus locales.

La Corte sostuvo que las circunstancias del caso configuraban un supuesto de caso fortuito, en tanto el daño fue ocasionado por el hecho de un tercero ajeno a la demandada, sin vínculo alguno con esta, imprevisible o inevitable de acuerdo con los recursos razonablemente exigibles a un establecimiento de esas características y, además, extraño al riesgo propio de la actividad desarrollada por la empresa. En consecuencia, concluyó que, en los términos del artículo 1371 del Código Civil y Comercial de la Nación, dicho supuesto constituye una causal de exoneración de responsabilidad.

Asimismo, la Corte destacó que el deber de seguridad que pesa sobre los proveedores de bienes y servicios no puede interpretarse como una obligación de garantía absoluta respecto de cualquier daño que pudiera sufrir el usuario. Por el contrario, su alcance se circunscribe a aquellos riesgos previsibles conforme al curso normal y ordinario de las cosas.

Sobre esa base, la Corte concluyó que la demandada —u otros establecimientos gastronómicos que desarrollen actividades similares y se encuentren en condiciones análogas— no puede ser considerada civilmente responsable por hechos delictivos que no resultan evitables mediante la adopción de medidas de seguridad razonables y proporcionadas. En ese sentido, valoró que los servicios de vigilancia en este tipo de establecimientos son acordes con la naturaleza de la actividad desarrollada y recordó que la normativa vigente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no autoriza que el personal de seguridad privada utilice armas de fuego.

Responsabilidad concurrente de aerolínea e intermediaria por cancelación unilateral de vuelo y aplicación complementaria de la Ley de Defensa del Consumidor al transporte aéreo

[Ver sentencia completa](#)



El 11 de junio de 2026, la Sala A de la Cámara Federal de Apelaciones de Córdoba confirmó la sentencia de primera instancia dictada en la causa “Ramia Hugo Nicolás c/ Gol Linhas Aéreas S.A. y otro s/ Ley de defensa del consumidor”, y condenó de manera concurrente a Gol Linhas Aéreas S.A. y a Despegar.com.ar S.A. a abonar al actor una indemnización en concepto de daño material y daño moral, por el incumplimiento contractual derivado de la cancelación unilateral de un paquete turístico con destino a Brasil.

El Tribunal sostuvo que la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor resulta aplicable de manera complementaria al régimen especial del transporte aéreo internacional (Código Aeronáutico, Convenio de Montreal de 1999), conforme al artículo 63 de esa ley. Destacó que la regulación especial no es excluyente del derecho de fondo y que el consumidor no pierde su condición de tal por tratarse de un contrato de transporte aéreo, debiendo realizarse un diálogo de fuentes para amalgamar las disposiciones normativas aplicables.

Respecto de la responsabilidad, la Cámara consideró acreditado que las codemandadas comercializaron un servicio de cumplimiento imposible, dado que la aerolínea no operaba vuelos desde Córdoba hacia Brasil, circunstancia conocida por ambas y no comunicada al consumidor.

Calificó el valor de los pasajes como daño compensatorio (consecuencia inmediata del incumplimiento) y los gastos adicionales de alojamiento, traslados y seguro como consecuencias mediatas previsibles, en virtud de la conexidad contractual entre los distintos vínculos orientados a una finalidad común (arts. 1073 y 1074 del CCCN).

El pronunciamiento resulta relevante en tanto valida la aplicación complementaria de la normativa consumeril al régimen de transporte aéreo internacional, rechazando la pretensión de exclusión del régimen protectorio bajo el argumento de la autonomía del derecho aeronáutico.

Por último, el fallo también le da tratamiento a las indemnizaciones como obligaciones de valor con aplicación de una tasa pura de interés, conforme a los lineamientos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Contacto

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.



Melisa Romero

melisa.romero@bomchil.com



Clara Rubio Goenaga

clara.goenaga@bomchil.com



Ignacio Mendoza Manso

ignacio.mendoza@bomchil.com

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.



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

www.bomchil.com

