



BOLETIN MENSUAL

DERECHO DEL CONSUMIDOR

NÚMERO 01 • ABRIL 2025 • ARGENTINA



RESUMEN EJECUTIVO

En el último mes se registraron importantes novedades en materia de defensa del consumidor a nivel nacional y provincial. Se destacaron nuevas regulaciones administrativas para mejorar la información al consumidor (obligatoriedad de exhibir precios, incluyendo medicamentos con código QR), la adopción por provincias de regímenes de transparencia fiscal al consumidor en los tickets de compra, y avances legislativos en proyectos de reforma a la Ley de Defensa del Consumidor.

En el plano judicial, sobresalieron fallos que fortalecen los derechos de los consumidores: un plenario de la Cámara Civil equiparó la “justicia gratuita” del consumidor al beneficio de litigar sin gastos (eximiendo tasas y costas), y la Corte Suprema reafirmó la necesidad de garantizar la participación de asociaciones de usuarios en entes reguladores de servicios públicos. También hubo sanciones administrativas millonarias a empresas por infracciones a la Ley 24.240, especialmente en el rubro inmobiliario (vinculadas a estafas en construcción de viviendas), y se avanzó en causas penales por fraudes masivos contra consumidores.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(NACIÓN, PROVINCIAS Y MUNICIPIOS)

Multa récord en Córdoba por infracciones al consumidor:

La Dirección General de Defensa del Consumidor de Córdoba impuso una multa de \$260 millones a la empresa Márquez y Asociados por 22 denuncias con resolución firme. Además, el organismo informó que otras 280 denuncias contra esa firma están en trámite (32 expedientes en imputación y 248 en conciliación) lavo.com.ar. Las infracciones incluyen falta de información veraz, falta de respuesta y trato digno a reclamos, e incumplimiento en la construcción de viviendas z< pactadas lavo.com.ar.



Análisis: Este caso ejemplifica el uso de la vía administrativa para sancionar severamente violaciones sistemáticas a la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240). La multa, inusualmente alta, refleja la gravedad y reiteración de las conductas infractoras (afectando derechos básicos de información y cumplimiento contractual). Es relevante que la misma empresa es objeto de una investigación penal por presunta estafa en planes de viviendas, lo que evidencia la coordinación necesaria entre la autoridad administrativa y la justicia penal en casos de fraudes masivos a consumidores lavo.com.ar. La sanción administrativa firme servirá como antecedente importante y como mecanismo de reparación colectiva parcial (dado que las multas ingresan al erario provincial) y muestra la eficacia del procedimiento administrativo provincial cuando se acumulan múltiples reclamos individuales.

Operativos de inspección y actas por incumplimientos en

comercios: En Salta y otras jurisdicciones se realizaron inspecciones de oficio. Por ejemplo, la Secretaría de Defensa del Consumidor de Salta informó infracciones detectadas en un supermercado y una farmacia locales por diferencias de precios entre góndola y caja, y por falta de exhibición de precios y de Libro de Quejas homologado, respectivamente (operativo que derivó en las actas de infracción correspondientes) consumidorsalta.gob.ar

Análisis: Estas intervenciones municipales/provinciales refuerzan la importancia del control a nivel local del deber de información de precios (art. 4 LDC) y de las obligaciones de exhibición de precios y documentación para reclamos. Las actas labradas habilitan luego el sumario administrativo sancionatorio. Si bien se trata de infracciones puntuales (diferencia de \$150 en un producto lácteo, falta de cartel de precios en sectores de farmacia) consumidorsalta.gob.ar, su detección oportuna previene perjuicios difusos y actúa con efecto disuasorio frente a prácticas comerciales abusivas. Las autoridades instaron a los consumidores a monitorear sus compras y denunciar irregularidades, subrayando el rol participativo del usuario en el procedimiento administrativoconsumidorsalta.gob.ar.

NOVEDADES LEGISLATIVAS Y REGULATORIAS

(NACIÓN, PROVINCIAS Y MUNICIPIOS)

Multa récord en Córdoba por infracciones al consumidor:

La Dirección General de Defensa del Consumidor de Córdoba impuso una multa de \$260 millones a la empresa Márquez y Asociados por 22 denuncias con resolución firme. Además, el organismo informó que otras 280 denuncias contra esa firma están en trámite (32 expedientes en imputación y 248 en conciliación) lavo.com.ar. Las infracciones incluyen falta de información veraz, falta de respuesta y trato digno a reclamos, e incumplimiento en la construcción de viviendas z& pactadas lavo.com.ar.

Análisis: Este caso ejemplifica el uso de la vía administrativa para sancionar severamente violaciones sistemáticas a la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240). La multa, inusualmente alta, refleja la gravedad y reiteración de las conductas infractoras (afectando derechos básicos de información y cumplimiento contractual). Es relevante que la misma empresa es objeto de una investigación penal por presunta estafa en planes de viviendas, lo que evidencia la coordinación necesaria entre la autoridad administrativa y la justicia penal en casos de fraudes masivos a consumidores lavo.com.ar. La sanción administrativa firme servirá como antecedente importante y como mecanismo de reparación colectiva parcial (dado que las multas ingresan al erario provincial) y muestra la eficacia del procedimiento administrativo provincial cuando se acumulan múltiples reclamos individuales.

Transparencia fiscal al consumidor – adhesión provincial:

La provincia de Chubut se convirtió en la primera en adherir al Régimen de Transparencia Fiscal al Consumidor, por el cual en los tickets de compra se debe detallar la carga impositiva (IVA, ingresos brutos, tasas, etc.) que paga el consumidor infobae.com. En concreto, a partir de esta adhesión, los comprobantes en Chubut mostrarán el desglose del impuesto provincial sobre ingresos brutos y tasas municipales, además de los impuestos nacionales que ya se discriminan en todo el país infobae.com. El gobernador de Chubut instó a las demás jurisdicciones a sumarse, enfatizando la “obligación de informar al ciudadano” la composición de los precios. Cinco provincias (CABA, Catamarca, Entre Ríos, Mendoza y Misiones) manifestaron intención de adherir próximamente, en respuesta a iniciativas de la ONG “Lógica” impulsora de este régimen.

Análisis: Esta novedad legislativa-provincial se alinea con la Ley Nacional 27.667 (Transparencia Fiscal) y sus reglamentaciones recientes que obligan a exhibir el detalle impositivo en los precios desde 2025. La adhesión provincial era necesaria para incluir los impuestos locales en esa transparencia. Jurídicamente, se trata de normas de orden público provincial que complementan el deber de información (art. 4 LDC) con la divulgación de la carga tributaria. El impacto es significativo en términos de conciencia tributaria: los consumidores podrán conocer cuánto del precio de bienes y servicios corresponde a impuestos nacionales, provinciales y municipales infobae.com. Esto podría influir en las decisiones de consumo y fomentar un control ciudadano sobre la política fiscal. Desde el punto de vista del derecho del consumidor, se robustece el principio de información completa y la transparencia en las relaciones de consumo, permitiendo a los usuarios entender mejor la composición del costo de los productos.

NOVEDADES JUDICIALES GENERALES EN MATERIA DE CONSUMIDOR

Participación de usuarios en entes reguladores – fallo de la Corte Suprema:

La Corte Suprema de Justicia de la Nación dejó firme un fallo que exhorta al Estado a cumplir el mandato constitucional del art. 42 CN de asegurar la participación de asociaciones de consumidores en los organismos de control de servicios públicos palabrasdelderecho.com.ar. En el caso concreto, una asociación (Unión de Usuarios y Consumidores) había demandado en 2016 que en el Directorio del Ente Regulador del Gas (ENARGAS) se reservara un cargo para un representante de los usuarios. Si bien la justicia rechazó ordenar directamente esa designación, sí exhortó al Poder Ejecutivo a garantizar en el futuro la participación necesaria de los consumidores en el ente palabrasdelderecho.com.ar. En febrero de 2025, la Corte Suprema confirmó esa sentencia exhortativa, al desestimar las últimas apelaciones, consolidando el criterio de que la integración de los entes debe respetar la manda constitucional.

Análisis: Este pronunciamiento, si bien no impone una acción inmediata (por respeto a la separación de poderes), tiene gran importancia institucional. Reafirma que la defensa de los consumidores es un interés público y que sus representantes deben tener voz en la toma de decisiones regulatorias. La referencia al art. 42 CN – que garantiza a consumidores “protección de sus intereses económicos” y participación en organismos de control – eleva la discusión al rango constitucional palabrasdelderecho.com.ar. A futuro, el Estado Nacional deberá adecuar los procedimientos de designación en entes como ENARGAS, ENRE, ENACOM, etc., para incluir expertos o representantes de usuarios. Desde ya, el fallo se invoca como respaldo para proyectos de ley que buscan establecer por norma la presencia de delegados de asociaciones de consumidores en los directorios de entes reguladores. En suma, la Corte sienta un precedente que trasciende el caso puntual y fortalece el control ciudadano en la gestión de los servicios públicos.

Competencia territorial en acciones colectivas de consumo:

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal resolvió un conflicto de competencia en una acción colectiva de consumo, declarando incompetente al fuero porteño debido a la sede del demandado. En el caso “ACYMA c/ Favacard S.A.”, una asociación de consumidores demandó a una financiera por cláusulas abusivas; sin embargo, como la empresa tenía domicilio en Mar del Plata y la actora no acreditó sucursales en CABA, el Juzgado Comercial N°20 se declaró incompetente por territorio y archivó las actuaciones diariojudicial.com. Se consideró que, pese a la normativa de acciones colectivas (Acordada CSJN 12/2016) que atribuye prevención al primer juez que interviene, debe existir conexión territorial cuando se trata de derechos individuales homogéneos de alcance local diariojudicial.com.

Análisis: Este fallo, notificado el 31 de marzo de 2025, pone de relieve un obstáculo procesal frecuente en litigios colectivos: la determinación del foro competente. La necesidad de que la acción colectiva guarde relación con el ámbito geográfico de los hechos o de los afectados es crucial para evitar “foros elegidos” sin jurisdicción adecuada. Si bien la Corte Suprema ha reglamentado las acciones colectivas, persisten vacíos sobre competencia federal vs. provincial o, como aquí, sobre competencia territorial dentro de la justicia nacional. Para los profesionales, el caso enseña que al promover demandas colectivas debe justificarse la competencia territorial (por ejemplo, demostrando que la empresa demandada opera o tiene sucursal donde se inicia la acción). De lo contrario, la demanda puede fracasar in limine por cuestiones de rito, demorando la tutela de los derechos colectivos. La resolución también refleja la prudencia judicial para no extender su jurisdicción más allá de lo permitido, respetando las autonomías provinciales (Mar del Plata está en Provincia de Buenos Aires) en ausencia de un fuero federal unificado para consumo.

JURISPRUDENCIA EN PROCEDIMIENTOS JUDICIALES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Fallo plenario – Justicia gratuita del consumidor:

En una decisión de plenario que unifica criterios, la Cámara Nacional en lo Civil de la Capital Federal resolvió que el beneficio de justicia gratuita para el consumidor (art. 53 LDC) tiene el mismo alcance que el beneficio de litigar sin gastos, eximiendo al actor consumidor no solo del pago de la tasa de justicia, sino también de las costas del juicio en caso de derrota palabrasdelderecho.com.ar. El plenario surgió a raíz del caso “Olivera, Fernanda c/ Ciudad de la Pizza S.R.L.”, donde se debatía si un consumidor que pierde el pleito debe pagar honorarios y costas. La mayoría de la Cámara interpretó ampliamente la norma, entendiendo que el propósito de la gratUIDAD en acciones de consumo es eliminar obstáculos económicos al acceso a la justicia de la parte más débil palabrasdelderecho.com.ar. Por tanto, la gratuidad cubre todas las tasas, sellados y costas del proceso, salvo que el proveedor demandado demuestre la solvencia económica del consumidor (incidente que haría cesar el beneficio, según segunda parte del art. 53) palabrasdelderecho.com.ar.

Análisis: Este fallo plenario (4 de abril de 2025) unifica la jurisprudencia en la Cámara Civil, zanjando discrepancias previas donde algunos jueces limitaban la gratuidad solo a tasas judiciales pero no a costas. A partir de ahora, en el fuero civil de CABA la doctrina legal es que el consumidor no paga costas ni honorarios si pierde, equiparándolo a quien litiga con beneficio de pobreza. Ello fortalece enormemente la posición del consumidor litigante, alentando la promoción de demandas legítimas sin temor a cargas económicas ruinosas. Se fundamenta en una visión pro-consumidor, de orden público, y en la interpretación sistémica con la normativa internacional y constitucional que protege al consumidor como parte débil palabrasdelderecho.com.ar. Cabe destacar que la solución ya había sido propiciada por la jurisprudencia de la Corte Suprema (caso “Consumidores Financieros c/ Banco Itaú” de 2014) y por algunos fallos aislados, pero ahora adquiere fuerza obligatoria en el fuero. Es previsible que otras cámaras provinciales adopten criterio similar – de hecho, Córdoba y Mendoza ya tenían tendencias pro-gratuidad total – y que eventualmente se plasme en una reforma legal para claridad. En suma, un avance jurisprudencial significativo: elimina el riesgo de costas para los consumidores y equilibra la balanza procesal frente a proveedores usualmente de mayor capacidad financiera.



Daño punitivo contra empresas por prácticas abusivas:

Los tribunales continúan aplicando sanciones ejemplares (daños punitivos) en casos de infracciones graves a los derechos del consumidor. Un ejemplo reciente es un fallo de la Cámara Comercial que condenó a una agencia de viajes en línea a pagar daño punitivo a un usuario, por haberle vendido pasajes aéreos que luego no pudo utilizar ni reprogramar aldiaargentina.microjuris.com. En otro caso, el Superior Tribunal de Justicia de Corrientes confirmó una indemnización con daño punitivo contra un banco que no protegió a una cliente víctima de ciberestafa: delincuentes accedieron a su banca electrónica y vaciaron su cuenta, hecho que el banco no detectó ni evitó. La Corte provincial ordenó a la entidad reintegrar los fondos sustraídos y reparar el daño moral, imponiendo además la multa civil por grave negligencia en la seguridad del servicio financiero juscorrientes.gov.ar

Análisis: Estas sentencias refuerzan la finalidad disuasoria y pedagógica del daño punitivo (art. 52 bis LDC). En el caso del banco, la justicia entendió que la empresa incumplió su deber de seguridad en la relación de consumo – obligación implícita de proteger los datos y fondos del cliente – y que su defensa (atribuir la culpa al usuario) resultó inadmisibles juscorrientes.gov.ar. La confirmación de daños punitivos por tribunales superiores afianza esta figura relativamente reciente en nuestro derecho, dando señales claras al mercado: las conductas dolosas o de desprecio grave por los derechos del consumidor no solo generarán resarcimiento común sino sanciones adicionales cuantiosas. Para los consumidores, estos precedentes aumentan la confianza en denunciar y litigar abusos (e.g. suscripciones no consentidas debitadas, ventas frustradas, incumplimientos deliberados), sabiendo que pueden obtener compensaciones ejemplares. Para las empresas, implica la necesidad de extremar el cumplimiento de sus deberes legales y de responder diligentemente ante reclamos, ya que la indiferencia o la mala fe pueden costarles penas civiles millonarias. En síntesis, la jurisprudencia muestra una consolidación del daño punitivo como herramienta eficaz en la tutela judicial del consumidor, alineándose con la tendencia de proteger el interés público en el respeto a las normas de consumo.

JURISPRUDENCIA EN PROCEDIMIENTOS JUDICIALES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Protección de usuarios en servicios públicos esenciales – participación y control:

Como se mencionó, la Corte Suprema de la Nación instó a garantizar la representación de los usuarios en los entes reguladores, a raíz del caso ENARGAS palabrasdelderecho.com.ar. Este principio impacta directamente en servicios públicos como gas, electricidad, agua y telecomunicaciones (consideradas de interés público), donde la voz de los consumidores debe incorporarse en la toma de decisiones (por ejemplo, al fijar tarifas, fiscalizar la calidad del servicio o resolver reclamos).

Análisis: En términos prácticos, podríamos ver en los próximos meses convocatorias para cubrir cargos destinados a especialistas en derechos de usuarios en entes como ENRE (electricidad) o ENACOM (telecomunicaciones), siguiendo la pauta del fallo. Esto robustece el control ciudadano y puede derivar en políticas más equitativas hacia el usuario (p. ej., audiencias públicas con participación efectiva, veedores de asociaciones en procedimientos sancionatorios a empresas de servicios, etc.). Asimismo, la noticia ha motivado debates sobre la necesidad de actualizar las leyes de creación de entes reguladores para explicitar estos mecanismos participativos. Desde la óptica del usuario, se espera que su representación institucional redunde en mejor defensa ante deficiencias del servicio público (v.g., cortes prolongados de luz, mala calidad de agua, interrupciones de telecomunicaciones), obligando a las empresas a mayores estándares de cumplimiento bajo el escrutinio de representantes de consumidores dentro del organismo de control.

Daño punitivo contra empresas por prácticas abusivas:

Los tribunales continúan aplicando sanciones ejemplares (daños punitivos) en casos de infracciones graves a los derechos del consumidor. Un ejemplo reciente es un fallo de la Cámara Comercial que condenó a una agencia de viajes en línea a pagar daño punitivo a un usuario, por haberle vendido pasajes aéreos que luego no pudo utilizar ni reprogramar aldiaargentina.microjuris.com. En otro caso, el Superior Tribunal de Justicia de Corrientes confirmó una indemnización con daño punitivo contra un banco que no protegió a una cliente víctima de ciberestafa: delincuentes accedieron a su banca electrónica y vaciaron su cuenta, hecho que el banco no detectó ni evitó. La Corte provincial ordenó a la entidad reintegrar los fondos sustraídos y reparar el daño moral, imponiendo además la multa civil por grave negligencia en la seguridad del servicio financiero juscorrientes.gov.ar



Análisis: Estas sentencias refuerzan la finalidad disuasoria y pedagógica del daño punitivo (art. 52 bis LDC). En el caso del banco, la justicia entendió que la empresa incumplió su deber de seguridad en la relación de consumo – obligación implícita de proteger los datos y fondos del cliente – y que su defensa (atribuir la culpa al usuario) resultó inadmisibles juscorrientes.gov.ar. La confirmación de daños punitivos por tribunales superiores afianza esta figura relativamente reciente en nuestro derecho, dando señales claras al mercado: las conductas dolosas o de desprecio grave por los derechos del consumidor no solo generarán resarcimiento común sino sanciones adicionales cuantiosas. Para los consumidores, estos precedentes aumentan la confianza en denunciar y litigar abusos (e.g. suscripciones no consentidas debitadas, ventas frustradas, incumplimientos deliberados), sabiendo que pueden obtener compensaciones ejemplares. Para las empresas, implica la necesidad de extremar el cumplimiento de sus deberes legales y de responder diligentemente ante reclamos, ya que la indiferencia o la mala fe pueden costarles penas civiles millonarias. En síntesis, la jurisprudencia muestra una consolidación del daño punitivo como herramienta eficaz en la tutela judicial del consumidor, alineándose con la tendencia de proteger el interés público en el respeto a las normas de consumo.

DERECHO DEL CONSUMIDOR EN SERVICIOS PÚBLICOS

Protección de usuarios en servicios públicos esenciales – participación y control:

Como se mencionó, la Corte Suprema de la Nación instó a garantizar la representación de los usuarios en los entes reguladores, a raíz del caso ENARGAS palabrasdelderecho.com.ar. Este principio impacta directamente en servicios públicos como gas, electricidad, agua y telecomunicaciones (consideradas de interés público), donde la voz de los consumidores debe incorporarse en la toma de decisiones (por ejemplo, al fijar tarifas, fiscalizar la calidad del servicio o resolver reclamos).

Análisis: En términos prácticos, podríamos ver en los próximos meses convocatorias para cubrir cargos destinados a especialistas en derechos de usuarios en entes como ENRE (electricidad) o ENACOM (telecomunicaciones), siguiendo la pauta del fallo. Esto robustece el control ciudadano y puede derivar en políticas más equitativas hacia el usuario (p. ej., audiencias públicas con participación efectiva, veedores de asociaciones en procedimientos sancionatorios a empresas de servicios, etc.). Asimismo, la noticia ha motivado debates sobre la necesidad de actualizar las leyes de creación de entes reguladores para explicitar estos mecanismos participativos. Desde la óptica del usuario, se espera que su representación institucional redunde en mejor defensa ante deficiencias del servicio público (v.g., cortes prolongados de luz, mala calidad de agua, interrupciones de telecomunicaciones), obligando a las empresas a mayores estándares de cumplimiento bajo el escrutinio de representantes de consumidores dentro del organismo de control.

Mejoras en la información y resarcimiento en servicios públicos:

Continuando con la política de transparencia y protección en servicios esenciales, se destacó en este período la implementación de medidas como la Transparencia Fiscal (que en servicios como electricidad o gas permitirá al usuario ver impuestos nacionales, provinciales y municipales en su factura, fomentando conciencia del costo real) [infobae.com](https://www.infobae.com). Por otro lado, se mantiene vigente el régimen de bonificaciones automáticas por cortes de luz prolongados o reiterados en el AMBA, administrado por el ENRE: durante el primer cuatrimestre de 2023 EDENOR y EDESUR bonificaron más de \$129 millones a usuarios afectados, y recientes resoluciones (ENRE 452/2023) redujeron el umbral de horas de corte para exigir compensaciones [argentina.gob.ar](https://www.argentina.gob.ar). En los últimos 30 días, si bien no hubo una nueva resolución de ENRE, estas cifras fueron recordadas públicamente para advertir a las distribuidoras de las multas y resarcimientos en puerta tras los cortes del verano 2025.



Análisis: En servicios públicos se aprecia un balance entre prevención (vía mayor información ex ante al consumidor, como el detalle de impuestos en tarifas, y alertas tempranas de interrupciones) y reparación (mecanismos expeditos de compensación económica por mal servicio). La presencia activa de las autoridades de aplicación y de defensa del consumidor es crucial: por ejemplo, varias provincias (Salta, Formosa, etc.) reforzaron en marzo la habilitación de canales para reclamos rápidos ante entes reguladores, reconociendo que el derecho de los consumidores de servicios públicos abarca no solo recibir el suministro sino hacerlo en condiciones de calidad y continuidad adecuadas, con derecho a ser indemnizados ante incumplimientos. En síntesis, las novedades muestran un avance hacia la efectividad de derechos en servicios esenciales, reduciendo la asimetría típica entre usuarios residenciales y grandes prestatarias, mediante más transparencia, participación y compensaciones automáticas.

NOVEDADES PENALES VINCULADAS A CONSUMIDORES

Procesamiento en causa de megaestafa inmobiliaria:

La Justicia Federal procesó con prisión preventiva a cinco integrantes de una organización acusada de defraudar a al menos 200 consumidores mediante la venta de departamentos “en pozo” que nunca se entregaron chacodiapordia.com. La jueza nacional en lo Criminal N° 40 dictó el procesamiento por estafa de los miembros del clan L’Abbate – incluyendo a Vito L’Abbate y sus hijos – y del apoderado de la empresa Induplack Fiduciaria S.A., señalados como cabecillas de una asociación ilícita que, entre 2012 y 2024, realizó al menos 16 operaciones inmobiliarias fraudulentas en CABA chacodiapordia.com. Ofrecían unidades habitacionales en construcción, cobraban anticipos y cuotas a los compradores, pero no finalizaban las obras ni escrituraban los inmuebles, apropiándose del dinero. La jueza decretó embargos por más de \$900 millones sobre los bienes de los imputados.

Sanciones penales en otros fraudes al consumidor:

Continúan llegando a juicio diversos esquemas defraudatorios. En Córdoba, por ejemplo, se investiga penalmente a los titulares de Márquez y Asociados (la empresa multada administrativamente) por una presunta estafa en planes de vivienda, donde cientos de familias afectadas pagaron por casas que no fueron construidas lavoz.com.ar. Asimismo, se confirmó recientemente la condena a 8 años de prisión al cirujano Aníbal Lotocki fiscales.gob.ar por defraudación y lesiones graves a pacientes, caso emblemático donde se consideró a las víctimas como consumidoras de servicios de salud estética engañadas sobre los riesgos (y que sufrieron daños físicos severos).

Análisis: Este caso – por su escala y complejidad – evidencia la intersección del derecho penal y el derecho del consumidor. Las víctimas son consumidores/inversores que confiaron en la publicidad y contratos de fideicomiso inmobiliario; al frustrarse sistemáticamente esas operaciones, además de las acciones civiles y administrativas (por infracción al deber de entrega y publicidad engañosa), interviene la vía penal para perseguir el dolo criminal (intención de estafar). El procesamiento con prisión preventiva indica que el juez encontró verosimilitud en la hipótesis de una estafa reiterada y agravada (por ser contra un número masivo de personas mediante un plan organizado) chacodiapordia.com. Jurídicamente, este proceso penal servirá para eventualmente aplicar sanciones de prisión y decomiso de bienes a los responsables, complementando las reparaciones individuales o colectivas en sede civil. También destaca la labor coordinada con áreas especializadas (Secretaría de Investigación Financiera, Procuración General) para el recupero de activos chacodiapordia.com. Para el consumidor común, la enseñanza es preventiva: extremar recaudos al ingresar en contratos de larga duración (como comprar inmuebles en construcción) y verificar la trayectoria y solvencia de las empresas, dado que muchas estafas modernas se camuflan bajo figuras contractuales lícitas (fideicomisos, preventas) pero esconden fraudes piramidales. Este precedente robusto puede desalentAR futuras maniobras similares en el mercado inmobiliario.



Análisis: El ámbito penal aporta un carácter disuasivo fundamental para proteger a los consumidores más allá de lo patrimonial. Las condenas efectivas (prisión) en casos de fraude masivo envían un mensaje claro de que engañar al público en ofertas de consumo puede implicar severas consecuencias personales para los responsables, más allá de indemnizaciones monetarias. Además, la tipificación penal de ciertas conductas (p. ej., la administración fraudulenta en planes de ahorro, la publicidad falaz con intención de estafa) sirve para encuadrar hechos que, de otra forma, podrían quedar solo en incumplimientos civiles difíciles de ejecutar si los responsables se insolventan. La articulación entre agencias de defensa del consumidor y fiscalías especializadas se ha intensificado: muchas denuncias iniciadas en oficinas de consumo derivan en denuncias penales cuando se advierte un patrón delictivo (v.gr., múltiples damnificados por la misma empresa en distintas jurisdicciones). En definitiva, el período muestra un avance en llevar a instancia penal fraudes tradicionalmente vistos como “cuestiones comerciales”, reforzando la idea de que los derechos del consumidor también se tutelan puniblemente cuando la gravedad lo amerita.

DERECHO CIVIL Y COMERCIAL DEL CONSUMIDOR

Incumplimientos contractuales y responsabilidad civil:

La jurisprudencia reciente siguió desarrollando criterios protectores en los contratos de consumo, apoyados en el Código Civil y Comercial unificado. Por ejemplo, en un caso de servicios de internet no prestados, la Justicia ordenó a la empresa Telecom Argentina no solo la devolución de importes cobrados indebidamente sino también una compensación por daño moral y daño punitivo a la usuaria afectada elmundojuridico.com. La cliente estuvo más de 8 días sin conexión por falta de reemplazo de un equipo del proveedor, y la empresa ignoró reiterados reclamos; el tribunal consideró configurado un incumplimiento grave del contrato más una indiferencia lesiva hacia el consumidor, aplicando la multa civil ejemplar prevista en la LDC. Por otro lado, continúan aplicándose las reglas del nuevo Código Civil y Comercial sobre contratos de adhesión y cláusulas abusivas: en diversos fallos se declararon nulas cláusulas que imponían cargas desproporcionadas al consumidor (como renuncias anticipadas a acciones judiciales, domicilios fijados en extraña jurisdicción, intereses moratorios abusivos, etc.), en línea con los arts. 984 y 988 CCyC y el art. 37 LDC.

Análisis: El derecho civil del consumidor se ha visto robustecido por la incorporación en el Código Civil y Comercial de 2015 de principios específicos (como el deber de buena fe reforzada, la prohibición de prácticas abusivas, y la tutela preferente del adherente-débil). Los jueces hacen uso de estas herramientas: la declaración de cláusulas nulas tiene efectos erga omnes en el contrato (beneficiando potencialmente a todos los clientes de la empresa si se generaliza su uso), y la indemnización integral por daños – que incluye daño moral, muy común en perjuicios al consumidor, y el emergente daño punitivo – busca realmente restablecer el equilibrio y prevenir futuras conductas dañinas. En la relación de consumo como contrato típico de la vida diaria, observamos así una confluencia entre el Derecho Comercial (empresario) y el Derecho Civil (protección al co-contratante débil): las empresas deben ajustar sus prácticas contractuales a las normas de transparencia y equilibrio, so pena de inoponibilidad de cláusulas o sanciones. Para los consumidores, el mensaje es que cuentan con un abanico amplio de remedios civiles (resolución contractual, sustitución del bien o servicio, indemnizaciones, etc.) y que los tribunales están receptivos a sus reclamos cuando median incumplimientos formales o sustanciales. El desafío sigue siendo lograr que estos derechos se hagan efectivos sin necesidad de litigar, impulsando mecanismos alternativos (como conciliaciones obligatorias rápidas, instancia administrativa eficaz) para que la solución civil llegue en tiempo útil.

NOVEDADES INTERNACIONALES

Brasil: La Secretaría Nacional del Consumidor (Senacon) dispuso que todas las empresas de apuestas en línea deberán registrarse en la plataforma oficial [Consumidor.gov.br/esportsinsider.com](https://consumidor.gov.br/esportsinsider.com). Esta medida - anunciada en abril- busca brindar a los usuarios un canal directo para presentar quejas y asegurar mayor transparencia y protección en el creciente mercado de apuestas en línea esportsinsider.com.

España: El 3 de abril de 2025 entró en vigor parte de la Ley Orgánica 1/2025 de eficiencia judicial. Dicha norma introduce un requisito de "procedibilidad" para las demandas civiles en materia de consumo. Por ejemplo, para demandar la nulidad de cláusulas abusivas en contratos (como las cláusulas suelo hipotecarias) ahora es obligatorio acreditar que el consumidor reclamó extrajudicialmente al proveedor antes de acudir a la justicia abogacia.es. Además, la ley agrega que en los litigios de consumo se tendrá por cumplido el requisito si la empresa no respondió en plazo o la respuesta fue insatisfactoria abogacia.es, habilitando así al consumidor a iniciar la acción judicial.

Francia y UE: Desde 2025 rige en la Unión Europea un nuevo Reglamento General de Seguridad de Productos, que actualiza la normativa de 2001 para adecuarla al comercio online y la tecnología actual adeic.fr. El reglamento equipara la responsabilidad de todas las partes de la cadena de suministro: por ejemplo, las marketplaces (Amazon, etc.) ahora deben controlar la seguridad de los productos que ofrecen, notificar a las autoridades los productos peligrosos que detecten y retirarlos inmediatamente de la venta adeic.fr. Asimismo, los fabricantes deben indicar en los productos datos de trazabilidad (número de lote, razón social, contacto, etc.) para mejorar la transparencia sobre el origen de los bienes adeic.fr. Por otro lado, Francia implementó un nuevo "índice de durabilidad" para informar al público sobre la vida útil estimada de ciertos electrodomésticos; comenzó a aplicarse en televisores desde enero de 2025 y en lavarropas desde abril adeic.fr, permitiendo a los consumidores comparar qué tan longevos pueden ser estos productos.

México: La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) desplegó operativos especiales durante la Cuaresma y Semana Santa 2025 para evitar abusos en comercios y servicios turísticos. En ese período (marzo-abril) se recordó a los usuarios sus derechos al viajar en ómnibus o avión (respeto de tarifas y horarios, seguros obligatorios, reembolso en caso de demoras significativas, etc.) y al adquirir productos típicos de la temporada, mediante controles de precios y calidad infobae.com.

MERCOSUR: A nivel regional, el MERCOSUR (a través del Comité Técnico N° 7 de Defensa del Consumidor, bajo presidencia pro tempore de Argentina) llevó a cabo la Semana del Consumidor 2025 del 10 al 15 de marzo. La campaña estuvo enfocada en los consumidores más vulnerables, difundiendo mensajes sobre sus derechos y recomendaciones específicas para niños, adolescentes, adultos mayores, personas celiacas, turistas, personas con baja visión, etc. mercosur.int. El objetivo del CT7 es armonizar normas y políticas públicas para asegurar la protección efectiva de estos grupos en toda la región.

Estados Unidos: La Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB) anunció el 28 de marzo de 2025 que, por ahora, no priorizará la fiscalización de ciertas disposiciones de su nueva regulación sobre payday loans (préstamos de día de pago) wiley.law. En concreto, son normas que prohibían a los prestamistas intentar más de dos débitos automáticos de la cuenta del cliente sin una nueva autorización, y que obligaban a notificar al deudor antes de cobrar cuotas programadas. La CFPB indicó que considerará revisar esa regulación para acotar su alcance wiley.law, por lo que postergó su aplicación estricta hasta nuevo aviso.

Canadá: En la provincia de Columbia Británica se introdujo en febrero un proyecto de ley (Bill 4, 2025) para fortalecer los derechos del consumidor frente a cláusulas contractuales abusivas lexology.com. De aprobarse, prohibirá en los contratos de consumo las cláusulas que impidan participar en demandas colectivas, que obliguen al arbitraje obligatorio de disputas, o que prohíban al cliente publicar reseñas negativas del producto/servicio lexology.com. Asimismo, exigirá que los contratos de suscripción incluyan información clara sobre precios, renovaciones, cancelación y devoluciones, facultando al consumidor a anular el contrato si el proveedor incumple esos requisitos de información lexology.com.

RECOMENDACIONES DEL MES

Podcast: “Código de Barras” (Cadena SER, España) - Un programa semanal sobre consumo y derechos de los usuarios. En abril de 2025 presentó, entre otros, un reportaje titulado “Shein, desnudando al gigante de la ropa barata” cadenaser.com, investigando la famosa empresa de moda ultrarrápida y su impacto en los consumidores (calidad de los productos, prácticas comerciales, etc.). Este podcast ofrece análisis actuales con la participación de expertos y es excelente para profundizar conocimiento en temas de defensa del consumidor.

Podcast: Código de Barras de Cadena SER, España, con un reportaje en abril 2025 titulado “Shein, desnudando al gigante de la ropa barata”

Video de YouTube: Nueva ley que facilita darse de baja del gimnasio - Un breve reportaje de Telemundo 47 (NY) explica una reciente ley del estado de Nueva York que obliga a los gimnasios a ofrecer un mecanismo sencillo para cancelar la membresía telemundo47.com. La norma -creada ante quejas por trámites engorrosos al intentar salir de un gimnasio- protege al consumidor eliminando trabas y evitando cargos inesperados al finalizar el contrato. El video (en español, ~2 min) resume los puntos clave de esta política pública y su importancia para los usuarios.

Película:

“El precio de la verdad” (título original: Dark Waters, 2019) es.wikipedia.org - Película dramática basada en un caso real de defensa del consumidor. Narra la historia de un abogado que demanda a una corporación química por contaminar con sustancias tóxicas el agua potable de una comunidad. La trama expone un largo litigio por la verdad y la seguridad de los consumidores, ilustrando cómo las acciones colectivas y la responsabilidad por productos peligrosos pueden lograr justicia (en este caso, revelando los peligros ocultos del químico PFOA usado en sartenes antiadherentes). Es un film muy recomendado por su valor pedagógico en materia de derechos del consumidor y daños colectivos.

