



# BOLETIN MENSUAL

## *DERECHO DEL CONSUMIDOR*

NÚMERO 02 • MAYO 2025 • ARGENTINA



### RESUMEN EJECUTIVO

Se puso en marcha una nueva oficina descentralizada de Defensa del Consumidor y se informó sobre los derechos de los consumidores durante el Hot Sale y la incorporación de IA en la plataforma oficial del evento. Se implementó el código QR obligatorio en farmacias para consultar precios de medicamentos en tiempo real y se modificó el sistema de apelación de sanciones de defensa del consumidor en Neuquén. La Cámara Federal de Mar del Plata declaró inconstitucionales los toques de cuotas de medicina prepaga establecidos por DNU y en la Justicia Federal de La Plata tramita la ejecución por una multimillonaria condena contra Telefónica Movistar. Se dictaron sentencias penales contra estafas electrónicas y esquemas piramidales de criptomonedas. La Corte confirmó que los consumidores no deben pagar costas en juicios civiles por productos defectuosos.

A nivel internacional, se inició demanda antimonopolio en EE.UU. contra la American Arbitration Association (AAA) y Paraguay sancionó a LATAM Airlines por falta de asistencia a pasajeros varados en Bariloche. Este boletín concluye con recomendaciones de un podcast especializado, un videopodcast sobre cláusulas abusivas y la película "La odisea de los giles".

# PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(NACIÓN, PROVINCIAS Y MUNICIPIOS)

## Nueva oficina municipal para facilitar reclamos:

El municipio de 25 de Mayo (San Juan) inauguró su propia Oficina de Defensa al Consumidor, convirtiéndose en el quinto departamento provincial con un espacio dedicado a garantizar los derechos de usuarios y consumidores. La iniciativa, fruto de un acuerdo entre el intendente Rodolfo Jalife y la Dirección Provincial de Defensa al Consumidor, busca descentralizar el acceso a la justicia consumeril y agilizar la resolución de conflictos. En la nueva oficina se brindará asesoramiento legal sobre la Ley 24.240, recepción de denuncias por incumplimientos en relaciones de consumo y campañas educativas preventivas (Fuente: [diariod3.com](http://diariod3.com)).



## Comercio electrónico, derechos y herramientas digitales:

La Secretaría de Defensa del Consumidor de Salta recordó derechos clave de los compradores en línea para el Hot Sale 2025 (realizado del 12 al 14 de mayo), e informó la incorporación de inteligencia artificial en la plataforma oficial del evento para facilitar búsquedas por rango de precio y características. La titular del área, María Pía Saravia, enfatizó la importancia de que los consumidores conozcan sus derechos (información veraz, comparar precios, evitar estafas) durante estas jornadas de ofertas en comercio electrónico. La edición 2025 del Hot Sale introdujo un asistente virtual con sugerencias personalizadas dentro del sitio oficial, con herramientas como Barómetro de Precios e Historial de Precios para ayudar a tomar decisiones informadas (Fuente: [consumidorsalta.gob.ar](http://consumidorsalta.gob.ar)).

# NOVEDADES LEGISLATIVAS Y REGULATORIAS

(NACIÓN, PROVINCIAS Y MUNICIPIOS)

## Transparencia de precios en farmacias:

El 8 de mayo se publicó en el Boletín Oficial la [Disposición 481/2025](#) de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, que obliga a todas las farmacias del país a exhibir un código QR visible con la lista actualizada de precios de los medicamentos. La medida –firmada por el Subsecretario Fernando Blanco Muiño– busca “asegurar la lealtad y transparencia comercial” y facilitar que los consumidores puedan, con su celular, acceder al instante a detalles de cada producto sin necesidad de solicitar ayuda al farmacéutico. Próximamente el código QR también incluirá información sobre descuentos de obras sociales, PAMI y prepagas para que los usuarios cuenten con todos los datos necesarios [lanoticiaweb.com.ar](http://lanoticiaweb.com.ar).

### **Nuevo sistema de apelaciones de multas de defensa del consumidor:**

La legislatura de Neuquén aprobó la ley 3501 que introduce una serie de modificaciones normativas en materia de Defensa del Consumidor que deja de lado el sistema de "agotamiento de la vía administrativa", permitiendo ahora una apelación rápida ante los tribunales civiles. En ese sentido se informó que se aprobaron modificaciones a las leyes provinciales N° 2874, 2923, 3121, 3146, 3154, 3224 y 3318 - complementarias del régimen de Defensa del Consumidor- para habilitar el recurso judicial directo ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería frente a actos administrativos que impongan sanciones, tal como lo establece la normativa nacional (Fuente: [neuqueninforma.gob.ar](http://neuqueninforma.gob.ar)).

## **NOVEDADES JUDICIALES GENERALES EN MATERIA DE CONSUMIDOR**

### **Prepagas:**

Inconstitucionalidad de los aumentos autorizados por DNU: La Cámara Federal de Mar del Plata declaró la inconstitucionalidad de los arts. 267 y 269 del Decreto de Necesidad y Urgencia 70/2023 que había desregulado, entre muchas otras actividades, la fijación de precios para la medicinas prepagas. En consecuencia, en un caso iniciado por una afiliada de OMINT, se dejaron sin efecto los aumentos de cuota aplicados desde enero de 2024 en la medida en que excedan el Índice de Precios al Consumidor (IPC). La afiliada, embarazada al apelar, había argumentado que la desregulación la afectó gravemente al no poder cambiar de empresa por no cumplir un año continuo de afiliación. La Cámara concluyó que no se verificaron las "circunstancias excepcionales" requeridas para que el Poder Ejecutivo dicte un DNU, por lo que revocó el fallo de primera instancia y frenó los aumentos abusivos por considerarlos irrazonables y contrarios a la ley 26.682 (regulación de medicina prepaga) (Fuente: [palabrasdelderecho.com.ar](http://palabrasdelderecho.com.ar)).

### **Transparencia contractual en gimnasios:**

Fallo con daño punitivo: En CABA, el Juzgado CAyT N°27 dictó una sentencia ejemplar en la causa "ADDUC c/ American Sport s/ cláusulas abusivas", ordenando a la cadena de gimnasios American Sport publicar en su web, de forma visible, el contrato de adhesión y condiciones generales que antes mantenía ocultos. El fallo consideró que la falta de suministro del contrato violaba el deber de información (arts. 4 y 38, Ley 24.240). Además, condenó solidariamente al titular de la cadena y a la empresa operadora a pagar daño punitivo equivalente a 4.5 Canastas Básicas Totales (aprox. \$5 millones) por su conducta. El monto se destinará a programas deportivos para personas de bajos recursos en CABA. La sentencia tendrá efecto de cosa juzgada para todos los consumidores en situación similar, y las costas fueron impuestas a los demandados, reforzando la importancia de la información clara y las consecuencias ante su incumplimiento.(Fuente: [adduc.org.ar](http://adduc.org.ar))

# JURISPRUDENCIA PROCESAL DE ACCESO A LA JUSTICIA Y TRÁMITE JUDICIAL

## **Beneficio de justicia gratuita:**

Alcance a las costas procesales: La Cámara Civil y Comercial de Salta (Sala II) confirmó que, si bien un consumidor demandante que pierde el caso debe ser técnicamente condenado en costas, no debe pagarlas gracias al beneficio de justicia gratuita previsto en la Ley 24.240. En un caso por incumplimiento en un contrato, los jueces Alejandro Lávaque y Leonardo Aranibar señalaron que la ley de defensa del consumidor exime automáticamente del pago de tasas y costas al actor, sin exigirle probar pobreza, salvo que la contraria demuestre solvencia del consumidor vía incidente (art. 53, Ley 24.240). De este modo “no necesita ser pobre si es consumidor” para litigar sin gastos: se impone el principio general (vencido paga) pero se exime al consumidor por la gratuidad legal, salvo prueba en contrario de su solvencia. Esto asegura el acceso a justicia sin trabas económicas y brinda seguridad jurídica, permitiendo a los proveedores demandados cuestionar el beneficio sólo en casos de evidente capacidad económica del actor (Fuente: [diariojudicial.com](http://diariojudicial.com)).

## **Doctrina “Barrios” inaplicable en ejecuciones de consumo:**

La Cámara Civil y Comercial de Morón (Sala II, PBA) confirmó la decisión que rechazó aplicar la doctrina del fallo “Barrios” de la SCBA (que habilita indexar créditos pese a la Ley de Convertibilidad) en una ejecución de deuda de consumo. En “Bco. Credicoop c/ F.A.M. s/ cobro ejecutivo”, el banco pretendía actualizar el monto adeudado por inflación invocando “Barrios”, pero el tribunal sostuvo que ello sería incompatible con los requisitos informativos del art. 36 LDC y el deber de información al consumidor financiero. A diferencia del caso Barrios (daños por accidente de tránsito, fuera de consumo, donde se permitió actualizar el crédito pese al art. 7 de Ley 23.928), aquí se trataba de una relación de consumo con crédito en dinero, sujeta a estrictos deberes informativos y límites legales a la indexación. Por tanto, la ejecución continuó sin ajuste por inflación, protegiendo al consumidor de sorpresas y prácticas contrarias a la previsión legal (Fuente: [diariojudicial.com](http://diariojudicial.com)).



# DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN SERVICIOS PÚBLICOS

## **Acción colectiva contra cortes de luz:**

Vecinos de Canning (Ezeiza, Prov. Bs. As.) se encuentran organizando una demanda colectiva contra la distribuidora eléctrica Edesur debido a reiterados cortes de suministro. La Federación de Urbanizaciones Especiales del Sur (ADUES) que reúne a los presidentes de los barrios cerrados del denominado "corredor verde" lidera la iniciativa, recopilando pruebas de country en country para presentar el caso ante la Justicia. "El servicio es pésimo y la situación insostenible", afirmó Ricardo Varela, presidente de ADUES. Aunque municipios y otros entes reclamaron, la vía judicial colectiva de usuarios busca obligar a la empresa a responder por los daños y deficiencias en un servicio público esencial, en un contexto donde legalmente sólo los usuarios afectados pueden accionar directamente (Fuente: [eldiariosur.com](http://eldiariosur.com)).



## **Telefónica Movistar (Argentina) enfrenta una condena multimillonaria**

La Justicia Federal de La Plata condenó, en el marco de una acción colectiva, a Telefónica Movistar por cobrar ilegalmente un abono llamado Servicio de Valor Agregado de Telefonía Básica desde 2014, ordenándole devolver más de 19 mil millones de pesos a sus usuarios. La sentencia fue confirmada en ambas instancias y establece que la empresa violó derechos de los consumidores al cobrar de manera unilateral y sin consentimiento, además de no acatar medidas ordenadas por las autoridades regulatorias. Aunque la condena fue ratificada, Telefónica aún no ha cumplido con la obligación de devolver el dinero, por lo que enfrenta un proceso de ejecución forzada que probablemente multiplique el monto de la condena. La decisión representa un hito en la protección del consumidor frente a prácticas abusivas en el sector de telecomunicaciones (Fuente: [palabrasdelderecho.com.ar](http://palabrasdelderecho.com.ar)).

# NOVEDADES PENALES: FRAUDES Y DELITOS CONTRA CONSUMIDORES

## Condena a la “criptosecta” por estafas piramidales:

La Justicia Federal de Córdoba (TOF N°3) condenó –en juicio abreviado– a ocho integrantes de una organización piramidal de criptomonedas denominada “L360/IM”, un desprendimiento de la empresa IM Mastery Academy cuya sede central se encuentra en Estados Unidos y opera en distintos países del mundo, por el delito de asociación ilícita y estafas reiteradas. Los acusados, jóvenes de entre 25 y 37 años, captaban víctimas prometiendo “volverse millonarios” mediante el pago de una suscripción en dólares y la captación de más miembros. Bajo esta fachada, entre 2018 y 2022 engañaron al menos a 29 personas (muchas con necesidades económicas) para invertir en el esquema. En el acuerdo, los 8 miembros aceptaron su responsabilidad, se comprometieron a reparar a las víctimas y cesar la actividad. La jueza María Noel Costa les impuso penas de hasta 3 años de prisión y ordenó el decomiso de bienes (equipos informáticos y activos en cripto) obtenidos con las ganancias ilícitas. También se fijó la prohibición de volver a realizar actividades relacionadas con estas prácticas en el país, y se estableció una reparación consistente en devolver a cada damnificado lo pagado por la suscripción, gastos de traslado y otros perjuicios sufridos (Fuente: [fiscales.gob.ar](https://fiscales.gob.ar)).



## Falsificación de marcas: protección al consumidor y fabricante:

La Cámara Federal de Casación Penal (Sala IV) anuló el sobreseimiento de un imputado por vender ropa con marcas falsificadas, al coincidir con el fiscal Daniel Adler en que la Ley de Marcas (22.362) protege tanto al fabricante original como al consumidor. El tribunal superior revocó la decisión de la Cámara Federal de Mar del Plata, que había sostenido que las prendas falsificadas “no engañaban al consumidor”. Casación enfatizó que la venta de productos apócrifos daña al titular de la marca y también al público, y dispuso continuar la investigación penal contra el acusado, que operaba un local y una web ofreciendo la mercadería falsificada. La causa surgió por la denuncia de un cliente que compró online un pantalón “de marca” y, al recibirlo, advirtió su baja calidad, iniciando la investigación por estafa marcaría (Fuente: [fiscales.gob.ar](https://fiscales.gob.ar)).

# DERECHO CIVIL Y COMERCIAL DEL CONSUMIDOR

## Reclamo por productos defectuosos y costas en la Corte:

La Corte Suprema de Justicia de la Nación confirmó el rechazo de una demanda por daños contra un fabricante de chocolates (por una caja de bombones supuestamente en mal estado) pero resolvió que el consumidor no debe pagar las costas del juicio en virtud del beneficio de justicia gratuita del art. 53 LDC. En el caso, un hombre había demandado alegando que un bombón en mal estado enfermó a su tía y arruinó el “grato momento” que buscaba generar, acusando a la empresa de violar el deber de seguridad y trato digno. Si bien la acción indemnizatoria fue rechazada (no se probó el defecto ni la conservación inadecuada podría atribuirse al fabricante), los ministros Rosatti, Rosenkrantz y Lorenzetti dejaron sin efecto la imposición de costas al actor –fijada por la Sala D de la Cámara Civil– remitiendo al precedente “ADDUC y otros” (Plenario CNCiv, 2023) que equiparó la gratuidad consumeril al beneficio de litigar sin gastos (Fuente: [diariojudicial.com](https://diariojudicial.com)).

## Información y publicidad engañosa – guías para consumidores:

La difusión de guías prácticas por organismos públicos (como la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires) refuerza en sede extrajudicial la tutela de los consumidores frente a cláusulas abusivas y prácticas comerciales engañosas, abordando derechos a la información clara, a la publicidad veraz y a la protección contra productos o servicios defectuosos. Estas herramientas educativas complementan la vía judicial en la protección de los derechos civiles de los consumidores, empoderándolos para reconocer y denunciar prácticas y cláusulas abusivas en contratos de adhesión, incumplimientos de garantías legales y otros aspectos del consumo cotidiano. Con ese objetivo la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires elaboró el [Manual de Compras basado en los derechos del consumidor](#), relacionado con las compras de manera presencial y la otra, y una [Guía de Derechos de las y los Consumidores y Usuarios](#) en el comercio electrónico con aspectos esenciales como el Derecho a la de “arrepentimiento”, el derecho a recibir información, la publicidad, la seguridad y calidad de los productos, así como la protección de datos personales de las personas. (Véase Sección 9, Recomendaciones del Mes – Podcast N°238 de la Defensoría del Pueblo de la Nación y [Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires](#))



## NOVEDADES INTERNACIONALES

**EE.UU:** Demanda antimonopolio contra arbitraje forzoso: El 16 de mayo de 2025 se presentó en Arizona una demanda colectiva contra la American Arbitration Association (AAA), acusándola de monopolizar el mercado del arbitraje de consumo en Estados Unidos y favorecer a las corporaciones en perjuicio de los consumidores. La acción – según informó Reuters– la inició una usuaria obligada a someterse al arbitraje de AAA en una disputa con una filial de Experian. Sostiene que la falta de foros alternativos más equilibrados causa daños económicos a los consumidores, quienes pierden potenciales indemnizaciones. La AAA (con sede en Nueva York) rechazó comentarios específicos pero defendió sus “reglas transparentes y justas”. Los demandantes buscan una orden judicial que deshaga el supuesto monopolio del arbitraje y compensaciones por los perjuicios (Fuente: [fernandezrozas.com](https://fernandezrozas.com)).

**Paraguay:** Sanción por falta de asistencia en vuelo demorado: La Corte Suprema de Justicia de Paraguay confirmó la sanción impuesta a LATAM Airlines (Sucursal Paraguay) por la Secretaría de Defensa del Consumidor local (SEDECO) debido a graves incumplimientos hacia pasajeros. Una familia paraguaya quedó varada cinco días en Bariloche (Argentina) por un vuelo demorado sin recibir asistencia ni respuesta de la aerolínea, pese al clima extremo de -25°C. La Corte rechazó los recursos de LATAM y ordenó reintegrar a los consumidores los gastos afrontados, afirmando que los proveedores deben adoptar medidas razonables para evitar perjuicios y que ningún tecnicismo legal exime esa responsabilidad. También reconoció el rango constitucional de los derechos del consumidor y la importancia de sanciones ejemplares. Este fallo internacional subraya la obligación de las compañías de transporte de prevenir y reparar daños tanto materiales como morales a sus usuarios (Fuente: [sedeco.gov.py](https://sedeco.gov.py)).

**Perú:** Ley anti-spam y telemarketing abusivo: El 9 de mayo de 2025 se publicó en Perú la Ley N° 32323, que prohíbe las llamadas, mensajes de texto y correos electrónicos masivos no solicitados (SPAM) para promocionar productos o servicios. La única excepción es el contacto a consumidores que voluntariamente hayan dado consentimiento libre, previo, expreso e informado, el cual además puede revocarse en cualquier momento sin expresión de causa. La violación de esta prohibición se tipificó como infracción “muy grave”, sancionable con multas de hasta 450 UIT (aprox. 2 millones de soles) o el 10% de los ingresos brutos del infractor. La norma elimina la figura del “primer contacto permitido” que existía en la regulación de datos personales, endureciendo la protección. En 60 días, el Poder Ejecutivo reglamentará la implementación con asignación de numeraciones especiales para identificar llamadas spam y mecanismos para que los usuarios reconozcan y filtren comunicaciones no deseadas (Fuente: [echecopar.com.pe](https://echecopar.com.pe)).

# EVENTOS ACADÉMICOS, REUNIONES Y FOROS

## Se lanzó la plataforma PHARO Impulsa:

La Consultora PHARO especializada en asesoramiento legislativo, políticas públicas, y estrategias de comunicación y marketing relacionadas con la protección de consumidores y usuarios, lanzó su sección "PHARO Impulsa". El objetivo de la iniciativa es potenciar la protección de los derechos de usuarios y consumidores a través de formación, desarrollo estratégico y trabajo colaborativo para optimizar los procesos de gestión de municipios, provincias, legisladores, equipos técnicos y áreas legales. Como primera propuesta se está desarrollando un ciclo de formación denominado "Gestión Provincial y Municipal de los Derechos de Consumidores y Usuarios", que cuenta como docentes a Jorge O. Rossi, Alejandro Perez Hazaña y Dante Rusconi, y la coordinación general de Tatiana Paine Olivera. El ciclo de charlas consta de tres encuentros: "Acuerdos conciliatorios en sede administrativa" (15 de mayo de 2025); "Medidas preventivas o cautelares administrativas" (13 de junio de 2025) y "Cuantificación administrativa de sanciones y daño directo" (10 de julio de 2025). Más información en [Pharo Impulsa](#).

**CICLO DE  
CONVERSATORIOS**

**MODALIDAD VIRTUAL**

**GESTIÓN PROVINCIAL  
Y MUNICIPAL  
DE LOS DERECHOS DE  
USUARIOS Y  
CONSUMIDORES**

- 1** ACUERDOS CONCILIATORIOS  
EN SEDE ADMINISTRATIVA
- 2** MEDIDAS PREVENTIVAS O  
CAUTELARES ADMINISTRATIVAS
- 3** CUANTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA  
DE SANCIONES Y DAÑO DIRECTO

Docentes: Jorge Oscar Rossi - Alejandro Perez Hazaña - Dante Rusconi  
Coordinadora general: Tatiana Paine Olivera



## RECOMENDACIONES DEL MES

**Podcast:** “Derechos y Acción” (Defensoría del Pueblo de la Nación - Ep. 238) – Guías para Consumidores. En este episodio del podcast de la Defensoría del Pueblo de la Nación (03/04/2025), Marcela Escudero – responsable del área de Usuarios y Consumidores de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires– explica dos guías recientemente publicadas para que los consumidores conozcan sus derechos y cómo reclamar. Se abordan temas esenciales: el derecho a la información, la publicidad sin engaños, la seguridad y calidad de los productos, protección de datos personales, y vías de reclamo ante problemas en compras presenciales y en comercio electrónico. Un recurso auditivo breve y didáctico para operadores jurídicos y público en general (Fuente: [defensor.gob.ar](https://defensor.gob.ar)).

**Video:** “Charlas ConSentido – Abusos al consumidor” (Podcast OCU Ep.1, 2025). Videopodcast de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU, España) en YouTube, con entrevista a la abogada influencer @AbogadaSpain. En este primer capítulo (26 minutos, comienzo a los 30s) se analizan ejemplos de cláusulas abusivas, publicidad engañosa y cómo actuar ante servicios defectuosos o prácticas desleales desde la perspectiva del consumidor. La charla brinda consejos prácticos y reflexiona sobre si somos conscientes de nuestro derecho a reclamar. Una mirada internacional y fresca sobre problemas cotidianos de consumo, útil para comparar realidades con Argentina (Fuente: [youtube.com](https://youtube.com)).

**Película:** “La odisea de los giles” (Argentina, 2019). Film dirigido por Sebastián Borensztein, mezcla de thriller y comedia, inspirado en la novela “La noche de la Usina” (de Eduardo Sacheri). Ricardo Darín encabeza a un grupo de vecinos de un pueblo bonaerense que, tras perder sus ahorros en el corralito de 2001, descubren que fueron estafados por un gerente bancario y deciden organizar un ingenioso plan de venganza para recuperar el dinero. La cinta ofrece un retrato entretenido de la “viveza criolla” vs. la buena fe, y reivindica a los “giles” (incautos) que suelen sufrir abusos. Ganadora del Premio Goya a Mejor Película Iberoamericana, es un recordatorio de las consecuencias sociales de la falta de protección a consumidores e inversores pequeños, y de la unión comunitaria para enfrentar la injusticia (Fuente: [elpais.com](https://elpais.com)).

