



# BOLETIN MENSUAL

## *DERECHO DEL CONSUMIDOR*

NÚMERO 03 • JUNIO 2025 • ARGENTINA



## RESUMEN EJECUTIVO

En el último mes se registraron importantes novedades en materia de defensa del consumidor en Argentina. Las autoridades administrativas sancionaron empresas por infracciones a la Ley 24.240 y avanzaron en herramientas digitales para facilitar los reclamos. Se presentaron distintos proyectos legislativos, desde refuerzos a la “Ley No Llame” hasta obligar a publicar precios finales de entradas. En sede judicial destacaron fallos de cámaras nacionales que condenaron prácticas abusivas, incluyendo la confirmación de daños punitivos por indiferencia al reclamo del usuario.

Asimismo, se resolvieron cuestiones procesales sobre competencia en acciones colectivas y se reafirmó el acceso a la justicia gratuita para consumidores. En el ámbito de servicios públicos, continuó el control a prestadoras de energía eléctrica y se impulsaron iniciativas para eliminar el roaming internacional en el Mercosur. En lo penal-económico, se desbarató una estafa en venta de automóviles y la fiscalía especializada advirtió sobre esquemas piramidales y fraudes financieros en línea.

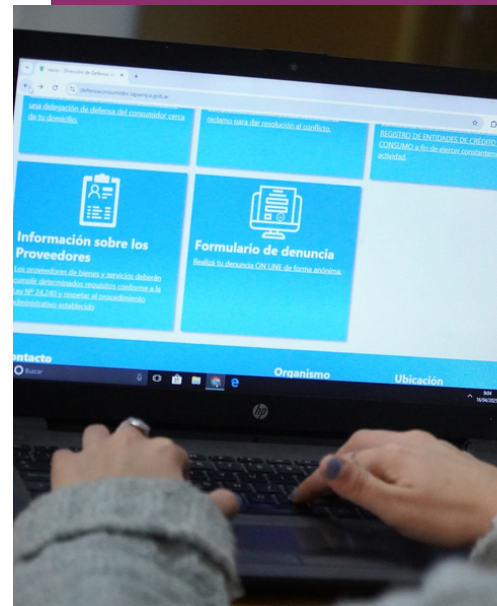
A nivel internacional, la justicia europea reforzó la protección contra cláusulas abusivas en créditos hipotecarios, mientras en Brasil la autoridad nacional emitió guías para proteger a consumidores-apostadores. Por último, el boletín recomienda material educativo y cultural: un podcast sobre consumo, una entrevista comentando material generado por la defensoría del pueblo y una película clásica que ilustra la lucha legal de los consumidores frente a compañías aseguradoras.

# PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(NACIÓN, PROVINCIAS Y MUNICIPIOS)

## Sanciones masivas en La Pampa:

La Dirección General de Defensa del Consumidor de La Pampa aplicó 170 multas por más de \$120 millones a empresas que incumplieron la Ley 24.240 en los últimos seis meses. Las infracciones abarcaron planes de ahorro automotor, servicios financieros, turismo, viviendas prefabricadas, telefonía, transporte aéreo, ventas online y electrodomésticos. Las sanciones fueron publicadas en el Boletín Oficial (08/06/2025) y destacadas por el gobierno provincial como parte de la política de “frenar los abusos” en un contexto económico difícil.



**Análisis:** Demuestra la capacidad de las oficinas provinciales para sancionar administrativamente violaciones a los derechos del consumidor y remarca la importancia del procedimiento administrativo como vía rápida de protección. El caso pampeano evidencia una respuesta institucional ante el incremento de denuncias y la variedad de sectores sancionados (desde financieras hasta turismo), lo que refuerza el carácter amplio de la tutela administrativa, aunque también se nota la falta de sanciones por montos razonables dentro de la escala legal, que posean verdadero efecto disuasorio (el promedio del monto de las multas es de aproximadamente 700.000 pesos, muy cercano al mínimo de la escala legal que va de \$500.000 a 2.500 millones de pesos) (Fuente: [laarena.com.ar](http://laarena.com.ar), 09/06/2025)

## Plataforma digital de reclamos en Tierra del Fuego:

El gobierno de Tierra del Fuego lanzó una nueva herramienta online para que las y los consumidores presenten denuncias de Defensa del Consumidor sin necesidad de asistir en persona. Desde el 23/06/2025 está disponible un formulario web oficial que permite cargar fácilmente reclamos por irregularidades comerciales o de servicios. Esta opción complementa las oficinas físicas de Ushuaia y Río Grande, mejorando la accesibilidad geográfica para vecinos de zonas alejadas o con dificultades de movilidad. La iniciativa busca modernizar los canales de atención y garantizar un sistema más inclusivo y eficiente, en línea con la Ventanilla Única Federal de reclamos promovida a nivel nacional. Acceso directo a la herramienta: [Defensa Al Consumidor - Gobierno de Tierra del Fuego](#)

**Análisis:** Facilitar los trámites de consumo vía digital empodera a los usuarios y reduce barreras de acceso a la justicia administrativa. Este avance técnico-jurídico en Tierra del Fuego ejemplifica cómo las jurisdicciones locales fortalecen la defensa del consumidor mediante la innovación en procedimientos (Fuente: [paralelo54online.com.ar](http://paralelo54online.com.ar), 23/06/2025)

# NOVEDADES LEGISLATIVAS Y REGULATORIAS

(NACIÓN, PROVINCIAS Y MUNICIPIOS)

## **Proyecto para identificar llamadas comerciales (“Ley No Llame”):**

El 18/06/2025 se presentó en la Cámara de Diputados de la Nación el Proyecto de Ley 3218-D-2025, impulsado por la diputada Ana Clara Romero, que busca reforzar la protección de usuarios frente a llamadas y mensajes no deseados. La iniciativa propone obligar a las empresas de telemarketing a usar un prefijo numérico especial asignado por el ENACOM para toda comunicación con fines comerciales, informativos o publicitarios. Además, se prohibiría efectuar este tipo de contacto entre las 21:00 y las 9:00 horas, y durante domingos y feriados, salvo consentimiento expreso del usuario. El proyecto también modifica las reglas de autoridad de aplicación y sanciones de la Ley 26.951 (“Registro No Llame”), para dar más poder de control sobre estas prácticas.

**Análisis:** De aprobarse, esta reforma robustecería el derecho a la privacidad del consumidor y su derecho a no ser molestado con ofertas fuera de horario ya que las restricciones protegerían el descanso de los usuarios, reduciendo situaciones de hostigamiento comercial. Además, identificar claramente el origen de llamadas comerciales ayudaría a la fiscalización del cumplimiento de la norma. Sin embargo, no atiende el problema recurrente del acoso por parte de las agencias de cobro, ni restituye los mecanismos perdidos con la derogación de la Resolución N° 1033/21 derogada en 2024 (Fuente: [HCDN](#) 18/06/2025).

## **Proyecto de ley de “precio final” en entradas:**

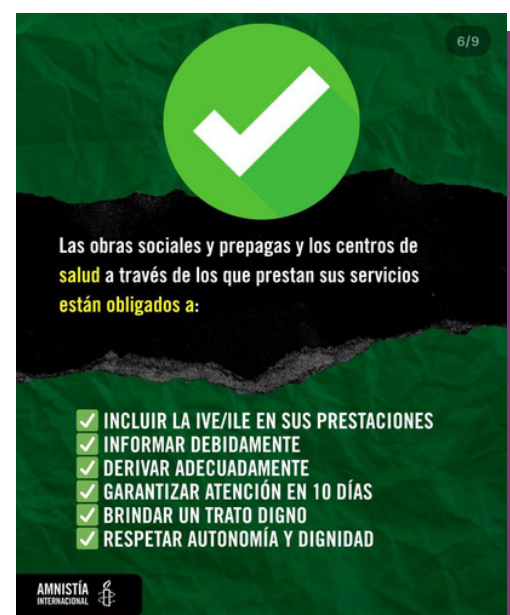
El 06/06/2025 ingresó a la Cámara de Diputados de la Nación el Proyecto 2984-D-2025 (diputado Oscar Agost) orientado a garantizar la transparencia en la venta de entradas para espectáculos públicos. El proyecto plantea la obligación legal de publicar siempre el precio total final de las entradas en toda publicidad y proceso de compra, tanto en plataformas digitales como en puntos de venta físicos. Quedaría prohibido desglosar cargos extra bajo conceptos como “service charge” o “gastos de gestión”, salvo que se trate de servicios opcionales elegidos expresamente por el comprador. Este proyecto responde a reclamos de consumidores ante costos ocultos que encarecen el valor real de los tickets.

**Análisis:** La medida busca afianzar el derecho a la información veraz y adecuada (art. 4 LDC) en un rubro frecuente de quejas – el de espectáculos y eventos masivos. De sancionarse, eliminaría las cláusulas e imputaciones abusivas en la comercialización de entradas, obligando a las empresas a exhibir precios completos y evitando sorpresas al momento del pago. Sumado a esto, combatiría la venta atada que el cobro de estos cargos implica, y que actualmente es replicada por distintas entidades de intermediación en el comercio electrónico (delivery, transporte, etc.) (Fuente: [HCDN](#) 06/06/2025).

### **Sanción a prepaga por violar derechos reproductivos (Omint):**

La autoridad nacional de Defensa del Consumidor impuso una multa de **\$5.000.000** a la empresa de medicina prepaga Omint por negarle a una afiliada el acceso a un aborto legal en una de sus clínicas. En el caso (ocurrido en 2023 pero resuelto ahora), una paciente de 11 semanas de gestación con un diagnóstico de “malformaciones fetales incompatibles con la vida” solicitó la Interrupción Voluntaria del Embarazo (Ley 27.610). Un médico obstetra de la clínica Santa Isabel (Grupo Omint) se negó a derivarla o informarla adecuadamente, imponiendo sus juicios personales y demorando la práctica. La mujer debió recurrir a otro centro de salud para ejercer su derecho, y luego –con patrocinio de **Amnistía Internacional**– denunció el hecho ante Defensa del Consumidor. El organismo nacional dictó la multa administrativa contra la prepaga por infracción al art. 4 LDC (falta de información clara sobre el alcance del derecho a la IVE) y art. 19 LDC (incumplir la prestación del servicio de salud al negar el aborto). También consideró violado el trato digno (art. 8 bis LDC) y las obligaciones de la ley de IVE respecto a informar, derivar y garantizar el procedimiento en 10 días.

**Análisis:** Es un precedente relevante donde la autoridad de consumo aplicó la normativa de defensa del consumidor en conjunción con derechos de salud reproductiva. Se reafirma que las prepagas, al ser proveedoras en una relación de consumo, son responsables por las acciones de sus prestadores médicos. La sanción deja claro que denegar un servicio médico legal no solo viola derechos en salud, sino también obligaciones contractuales de consumo, configurando un trato indigno y una falta grave de información hacia la usuaria (Fuente: [infobae.com](https://infobae.com), 04/06/2025)



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

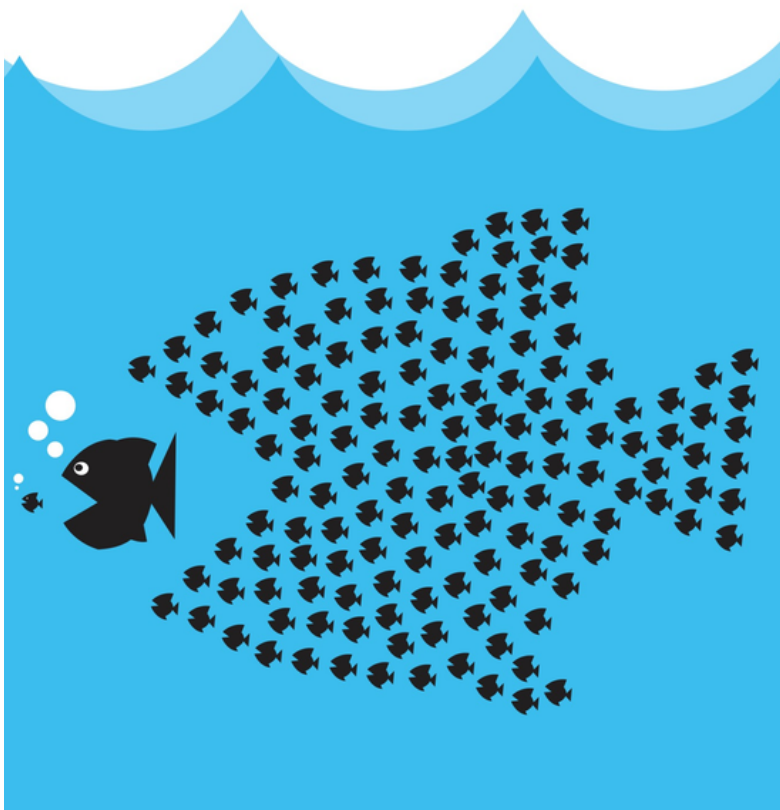
**Daño punitivo por “grave indiferencia” en compra online:** La Sala D de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial condenó a una plataforma de comercio electrónico a resarcir a un usuario por una compra frustrada y, además, a pagar \$700.000 en concepto de daño punitivo. En el caso, el comprador adquirió un parlante en 2019 por \$34.900; la operación fue cancelada unilateralmente por el vendedor y el dinero quedó retenido en la plataforma. El usuario reclamó durante meses la devolución, sin respuestas efectivas de la empresa. Tras iniciar acciones legales, en primera instancia se ordenó la devolución del monto y \$100.000 por daño moral, pero se había rechazado aplicar el art. 52 bis LDC (daño punitivo) por no hallar “inconducta grave”. El consumidor apeló, y la Cámara Comercial (fallo del 08/06/2025) decidió imponer la multa civil al considerar que la empresa actuó con “claro y grave desprecio” hacia los derechos del cliente, obligándolo a un “largo peregrinaje extrajudicial y judicial” para obtener su dinero. Los jueces Gerardo Vassallo y Pablo Heredia señalaron que la plataforma obstaculizó con información contradictoria e insuficiente el derecho del usuario al reembolso, mostrando una indiferencia particularmente desaprensiva, contraria al trato digno (art. 8 bis LDC) y a la buena fe. Fijaron el monto punitivo en \$700.000 con finalidad ejemplificadora, poniendo las costas a cargo de la demandada.

**Análisis:** Este fallo de cámara nuevamente aplica el daño punitivo en Argentina, pero por sumas insignificantes que desvirtúan su utilidad y objetivo legal. Subraya que ignorar sistemáticamente los reclamos de un consumidor constituye una conducta reprochable y sancionable, más allá del simple resarcimiento económico. La sentencia, si bien apunta correctamente al objetivo protectorio, por la insignificancia de su monto, envía un mensaje que convalida el obrar de las empresas de comercio electrónico y remarca la falta de consecuencias al desatender sus obligaciones de información y reembolso (Fuente: [infobae.com](https://www.infobae.com), 08/06/2025).

### **Condena solidaria en plan de ahorro automotor incumplido:**

La Sala C de la Cámara Comercial porteña confirmó la responsabilidad de una automotriz, una administradora de planes de ahorro y una concesionaria por no entregar un vehículo adjudicado a un cliente, e incluso les impuso daño punitivo. En este caso (fallo del 29/06/2025), el actor se había suscripto en 2020 a un plan de ahorro para un automóvil Renault Captur, entregando un 25% del valor (incluyendo su auto usado como parte de pago). Fue adjudicado por sorteo en junio de 2022, pero jamás recibió el vehículo: la administradora (Plan Rombo S.A.) anuló la adjudicación alegando que el cliente no integró en término un pago adicional del 25% del valor vigente, sin reconocer lo ya abonado. El consumidor envió cartas documento pidiendo información sobre saldo, fecha de entrega y modelo, sin obtener respuesta satisfactoria. Demandó entonces a la automotriz (Renault Argentina), a la concesionaria intermediaria y a la administradora por resolución del contrato, devolución actualizada de cuotas y daños (patrimoniales, daño moral y multa civil). En primera instancia se había condenado parcialmente (reconociendo daño moral y devolución, pero no otros rubros ni daño punitivo). Al apelar, la Cámara entendió que las tres empresas **incurrieron en incumplimiento contractual grave** al no entregar el bien pactado y violaron el deber legal de información al cliente. Declaró configurada una relación de consumo con “responsabilidad solidaria” de fabricante, administradora y concesionaria, según el art. 40 LDC (proveedor como grupo económico). Además, admitió el **daño punitivo** y fijó una multa de \$2.000.000, enfatizando el carácter ejemplificador ante conductas contractuales abusivas que obligaron al cliente a litigar.

**Análisis:** Este fallo de segunda instancia aborda la problemática de los planes de ahorro automotor, tema sensible con numerosos reclamos judiciales y administrativos en los últimos años. La decisión sienta jurisprudencia en cuanto a que la anulación arbitraria de una adjudicación y la falta de información o entrega configuran un incumplimiento doloso de deberes hacia el consumidor, que habilita sanciones civiles severas. Reafirma asimismo que en los contratos de adhesión complejos (como planes de ahorro) todos los participantes de la cadena comercial pueden responder al consumidor, evitando maniobras de elusión de responsabilidad (Fuente: [infobae.com](https://www.infobae.com), 29/06/2025).



# JURISPRUDENCIA EN PROCEDIMIENTOS JUDICIALES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

## **CSJN ratifica la gratuidad en acciones de consumo (caso “nafta por diésel”):**

La Corte Suprema de Justicia de la Nación, en línea con dictámenes del Ministerio Público Fiscal, reiteró que rige el beneficio de justicia gratuita para el consumidor en todos los procesos derivados de una relación de consumo. Así lo resolvió al revocar una decisión de la Cámara Civil que había limitado la gratuidad sólo al pago de la tasa judicial, pretendiendo cobrar costas al actor en un reclamo por daños a un automovilista a quien en una estación de servicio cargaron combustible diésel en lugar de nafta. El máximo tribunal –mediante sentencia de fecha 27/12/2024, notificada en marzo 2025– enfatizó que el art. 55 de la LDC (beneficio de justicia gratuita) no se restringe a tasas o tributos, sino que abarca también las costas del proceso en favor del consumidor. Reiteró su precedente “ADDUC c/ AYSA” (CSJN, 2014) y citó que la gratuidad encuentra razón en la debilidad estructural del consumidor, debiendo evitar que obstáculos económicos comprometan su acceso a la justicia y la tutela efectiva de sus derechos constitucionales. El caso concreto involucraba a un usuario que demandó a la operadora de una estación YPF por los daños mecánicos causados a su vehículo; la Corte respaldó la postura inicial de la jueza de primera instancia, quien había eximido al actor de costas, y dejó sin efecto la interpretación restrictiva de Cámara.

**Análisis:** Este fallo, difundido el 28/03/2025, vuelve sobre la discusión acerca del alcance de la gratuidad en pleitos de consumo y confirma una vez más la “postura amplia” sobre la cuestión. Confirma que el consumidor no debe pagar costas si litiga por sus derechos, incluso cuando pierde parcialmente, salvo excepciones de temeridad. Es fundamental para asegurar el acceso a la justicia real: si los potenciales costos pudieran recaer en el usuario, muchos se desalentarían de accionar. La Corte así robustece la herramienta procesal que equilibra la disparidad entre consumidor y proveedor (Fuente: [fiscales.gob.ar](https://fiscales.gob.ar), 28/03/2025).

## **Competencia territorial en acciones colectivas de consumo:**

La Cámara Nacional en lo Comercial (Sala E) confirmó la declaración de incompetencia territorial de un juez porteño para tramitar una acción colectiva contra una empresa domiciliada en otra jurisdicción. En el caso “ACYMA c/ FavaCard S.A.” (resuelto 31/03/2025), una asociación de consumidores inició en CABA una demanda colectiva por supuestos abusos de una tarjeta de crédito emitida por una firma con sede central en Mar del Plata. El juez de primera instancia se había declarado incompetente y archivó la causa al no constar que la empresa tuviera sucursal o presencia en CABA. La actora guardó silencio cuando se le requirió aclarar ese punto, por lo que se evaluó que la eventual clase de consumidores afectados excedía la Capital Federal. La Cámara sostuvo que, si bien la Acordada CSJN 12/2016 (Registro de Acciones Colectivas) busca unificar preventivamente las causas colectivas, ello no implica suprimir las reglas de competencia territorial federales vs. locales. En particular, tratándose de derechos individuales homogéneos de consumo (materia ordinaria provincial), para radicar la acción en CABA la empresa demandada debía tener domicilio o sucursal en CABA y que el universo de consumidores afectados también tuviera arraigo allí. Al no cumplirse, correspondía la competencia en la jurisdicción del domicilio legal de la demandada (Pcia. Bs. As.) por la notoria incidencia interjurisdiccional del caso. La Cámara enfatizó que no existe norma específica que asigne competencia en acciones colectivas de asociaciones, debiendo acudirse a los hechos expuestos y luego al derecho aplicable.

**Análisis:** Este pronunciamiento delimita criterios prácticos para las acciones colectivas de consumo. Evita el “forum shopping” (elección estratégica de jurisdicción) por parte de asociaciones actoras, asegurando que demandas de alcance nacional se tramiten donde corresponda territorialmente. También conjuga la Acordada 12/2016 con el federalismo: el registro de causas colectivas no habilita a un juez de un fuero local a extender su competencia sobre consumidores de otras provincias sin base legal. En síntesis, aporta seguridad jurídica sobre el juez competente en litigios colectivos contra empresas multirregionales. Esto es, sin alterar la jurisprudencia imperante de la CSJN en cuanto a la posibilidad de litigar en otras jurisdicciones, reafirmando el alcance interjurisdiccional de los jueces locales, y la posibilidad de competencia cuando haya afincamiento del proveedor y comercialización en la jurisdicción (para más profundidad ver [“Competencia Federal o Local? El Caso de Las Acciones Colectivas Multi Jurisdiccionales”](#) de Alejandro Perez Hazaña). En síntesis, aporta seguridad jurídica sobre el juez competente en litigios colectivos contra empresas con alcance interjurisdiccional (Fuente: [diariojudicial.com](#), 15/04/2025).

## DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN SERVICIOS PÚBLICOS

### Multas millonarias por cortes de luz (Edesur/Edenor):

Durante el primer trimestre de 2025, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) aplicó sanciones de magnitud inédita a las distribuidoras del AMBA por reiterados cortes y deficiencias en el servicio eléctrico. En enero y febrero, **Edesur** acumuló multas por aproximadamente \$12.682 millones, mientras **Edenor** fue sancionada con \$3.000 millones en igual período. Las 13 multas a Edesur (publicadas en el Boletín Oficial) representaron cerca del 25% de sus ingresos mensuales por Valor Agregado de Distribución, evidenciando la severidad de las penalizaciones ante su peor desempeño operativo comparado con Edenor. Estas sanciones antecedieron a un masivo apagón ocurrido en marzo e integran un cronograma progresivo de resarcimientos y embargos anunciado por el ENRE (Video: [youtube.com – TV Pública](#)).



**Análisis:** Aunque las multas se impusieron semanas atrás, su impacto se extiende al mes actual con trámites de ejecución y promesas de inversión. En términos jurídicos, ratifican el rol del ENRE como autoridad de aplicación que puede exigir **la calidad en servicios públicos** y castigar incumplimientos del contrato de concesión en resguardo de los usuarios. Para los consumidores, estos mecanismos se traducen en créditos o bonificaciones en sus facturas y en la presión estatal para que las empresas mejoren la continuidad y seguridad del suministro. Es un ejemplo contundente de protección al usuario en servicios esenciales mediante el ejercicio del poder de policía sancionatorio (Fuente: [econojournal.com.ar](#), 20/03/2025).

### Hacia el fin del roaming en el Mercosur:

Organismos de defensa del consumidor impulsan la **eliminación de los cargos de roaming** internacional para usuarios móviles dentro de países del Mercosur. La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Formosa, por caso, solicitó formalmente al ENACOM que implemente la medida acordada entre Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay mediante el **Estatuto de Ciudadanía Mercosur** (Ley 27.740, ratificada en 2023). Si bien en diciembre pasado se anunció que desde el 29/12/2024 se dejarían de cobrar cargos extra por roaming, dicha implementación fue **suspendida** por cuestiones técnicas y falta de ratificación plena en Brasil. Durante junio de 2025 continuaron reuniones entre reguladores para destrabar la puesta en marcha. La eliminación del roaming permitiría que los usuarios que cruzan fronteras dentro del Mercosur usen su teléfono -para llamadas, SMS y datos- sin pagar sobrepagos ni hacer marcaciones especiales, equiparándolo a un servicio nacional.

**Análisis:** Acabar con el roaming internacional en la región derriba una barrera de conectividad y es una medida concreta de defensa del consumidor en telecomunicaciones, reduciendo costos abusivos. Beneficia especialmente a los residentes de provincias fronterizas (p. ej. Formosa, Misiones, Corrientes) donde muchas veces se conecta a la red del país vecino involuntariamente. Desde la óptica jurídica, este avance se enmarca en la integración regional y en la protección de los usuarios de **servicios públicos de comunicaciones**, reconociendo al acceso a comunicaciones como un derecho instrumental en la sociedad actual. Aunque demorada, la iniciativa refleja un consenso político-técnico en favor de los consumidores del Mercosur (Fuente: [formosaahora.com.ar](https://formosaahora.com.ar), 04/01/2025)



## NOVEDADES PENALES: FRAUDES Y DELITOS CONTRA CONSUMIDORES

### Desbaratan estafa en compraventa de autos:

La Fiscalía Nacional en lo Criminal y Correccional N°17 de CABA logró la detención de un hombre de 50 años acusado de liderar una organización que cometía **estafas en la compra-venta de automóviles**. El imputado fue apresado el 5/6/2025 en Quilmes (PBA) durante nueve allanamientos simultáneos ordenados por el Juzgado Criminal N°37. La investigación –a cargo del fiscal Federico Iuspa– reveló que la banda engañaba a particulares que vendían sus vehículos: simulaban ser de una agencia (“Automóviles Arias”, en redes), pactaban la compra en una escribanía, entregaban un boleto de compraventa y un pago parcial en efectivo, prometiendo saldar el resto tras la verificación técnica vehicular. Tras retirar el auto con grúa “para transferirlo”, bloqueaban al vendedor y desaparecían con el rodado. Al menos dos hechos fueron acreditados, uno en Belgrano (CABA) y otro en agosto 2024 donde a otra víctima le sustrajeron USD 30.000 con la misma maniobra. Además, se investiga la vinculación del grupo con un caso de **“secuestro virtual”**. En los operativos se incautaron armas de fuego (el sospechoso resistió a tiros inicialmente).

**Análisis:** Este caso muestra la persecución penal de fraudes sofisticados que afectan a consumidores en operaciones cotidianas como vender un auto usado. La figura penal es la **estafa** (art. 172 CP) agravada por la organización, y su esclarecimiento requiere esfuerzos conjuntos de fiscalía y policía (aquí participaron divisiones de Defraudaciones y Estafas, con apoyo federal). Para el derecho del consumidor, la noticia refleja la importancia de la **prevención del fraude en el mercado informal**: muchas víctimas son engañadas por ofertas atractivas en redes sociales. El impacto jurídico es doble: por un lado se protegen los derechos patrimoniales de los particulares (evitando la impunidad de estos delitos), y por otro se desalienta a futuras organizaciones criminales mediante condenas ejemplares (Fuente: [fiscales.gob.ar](https://fiscales.gob.ar), 06/06/2025).

### Alerta sobre esquemas piramidales y cripto-fraudes:

La Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC) emitió un comunicado el 24/04/2025 advirtiendo sobre diversas modalidades recientes de **fraude financiero** dirigidas al público inversor. A través de su Área de Fraude Financiero y Mercado de Capitales, la PROCELAC describió características típicas de las **estafas piramidales** y de ofertas fraudulentas de inversiones en valores negociables o activos virtuales (criptomonedas). Señaló como alertas las promesas de **ganancias fijas, muy altas y sin riesgo**, así como los esquemas que recompensan con comisiones a quienes reclutan nuevos inversores (sistema de referidos o “multinivel”). Destacó que en estos emprendimientos muchas veces ni siquiera hay un producto o negocio real detrás: los retornos que perciben los primeros participantes provienen sólo del dinero de los nuevos adherentes, de modo que cuando se agota la entrada de fondos frescos el esquema colapsa y la mayoría pierde su dinero. La fiscalía recomendó al público verificar siempre que cualquier intermediario o plataforma de inversión esté **autorizado por la Comisión Nacional de Valores (CNV)** para operar en Argentina. En ese sentido, recordó que ninguna habilitación o registro en el exterior suple la exigencia local y proporcionó el enlace al registro oficial de agentes de liquidación y compensación de la CNV.

**Análisis:** Esta advertencia tiene un claro fin de prevención del delito contra consumidores-inversores, en un contexto de auge de ofertas de inversión no tradicionales (finanzas online, criptoactivos, trading). Legalmente, demuestra una coordinación entre la protección del consumidor y la persecución penal: se busca evitar que pequeños ahorristas caigan en trampas que luego derivarían en causas penales complejas. Al difundir criterios para distinguir una inversión legítima de un engaño (por ejemplo, desconfianza ante retornos garantizados o presión para “traer amigos”), la PROCELAC actúa proactivamente en tutela del público. Esto refleja cómo el derecho del consumidor trasciende lo civil/administrativo e involucra a las autoridades penales en la lucha contra fraudes masivos (Fuente: [fiscales.gob.ar](https://fiscales.gob.ar), 24/04/2025).

# DERECHO CIVIL Y COMERCIAL DEL CONSUMIDOR

## **Seguro automotor debe cubrir a tercero pese a mora del asegurado:**

La Cámara Civil y Comercial de La Matanza revocó un fallo que había liberado a una aseguradora de pagar a la víctima de un accidente porque el tomador se atrasó en el pago de la prima. En el caso “L.F.H. c/ C.A. y otro. s/ Daños y Perjuicios Autom.” (sentencia 09/05/2025), un motociclista lesionado demandó al conductor responsable y citó en garantía a la compañía de seguros. El juez de primera instancia condenó al conductor pero hizo lugar a la excepción de falta de legitimación pasiva de la aseguradora, ya que el seguro estaba en mora al momento del siniestro (no pago en término). La Cámara, integrada por los jueces José N. Taraborrelli, Héctor R. Pérez Catella y Ramón D. Posca, **revocó** esa decisión y extendió la condena a la aseguradora. Consideró probado que existía una póliza vigente al momento del accidente (la primera cuota estaba paga y la empresa siguió aceptando pagos). Señaló que, conforme la Ley de Seguros 17.418, la mora en el pago no extingue automáticamente el contrato: solo suspende temporalmente la cobertura, y aun así el asegurador debe notificar fehacientemente dicha suspensión dentro del plazo legal (art. 56). En este caso, **la compañía omitió informar** al asegurado sobre la suspensión, lo que implica su aceptación tácita de cobertura. Además, la Cámara enmarcó la relación bajo la Ley de Defensa del Consumidor: el contrato de seguro es de adhesión y existe una relación de consumo protegida. El tercero víctima se considera beneficiario del seguro y está tutelado por normas de orden público de defensa del consumidor. En consecuencia, pesa sobre la aseguradora un **deber de información y buena fe** durante la ejecución del contrato –por ejemplo, debió comunicar claramente las consecuencias de la mora– para no frustrar los legítimos intereses del asegurado ni del damnificado. Los camaristas advirtieron que permitir a la aseguradora zafar del pago por un tecnicismo sería un enriquecimiento sin causa, máxime cuando la empresa se benefició cobrando primas y está en mejor posición financiera y jurídica para afrontar el siniestro. Así, ordenaron incluirla como deudora hasta el límite de cobertura legal vigente, y cargarle las costas de ambas instancias.

**Análisis:** Este fallo es relevante en materia de **cláusulas abusivas y deber de información**. Reafirma que las aseguradoras no pueden aprovechar lagunas contractuales o la pasividad del asegurado para eludir su responsabilidad frente a terceros. Contrarresta también una práctica claramente ilícita, pero común en el día a día. Desde la óptica de consumo, exige a la empresa un plus de diligencia: informar de forma veraz y eficaz al cliente sobre la suspensión de cobertura, so pena de tenerla por no ocurrida. Aplica también el principio *in dubio pro consumidor* o “principio de protección” en contratos masivos de seguros. En definitiva, la sentencia protege al consumidor débil y a las víctimas, evitando que queden sin indemnización por interpretaciones estrictas en favor de compañías de seguro (Fuente: [diariojudicial.com](https://diariojudicial.com), 09/05/2025).



## Cláusulas de ajuste abusivo en planes de ahorro - actualización judicial:

Diversos fallos judiciales de los últimos meses (particularmente en Cámara Nacional Comercial y Cámaras Federales del Interior) han venido declarando abusivas ciertas prácticas en contratos de **planes de ahorro para autos**. Si bien no hay uno específico de junio, en el resonante caso "Consumidores Financieros c/ FCA S.A." (resuelto en mayo 2025 por la Cámara Federal de Córdoba) se confirmó la nulidad de cláusulas que permitían aumentos desmedidos en las cuotas de planes de vehículos -ajustes que terminaron duplicando o triplicando el valor original de las cuotas-. Los tribunales consideraron que esos reajustes periódicos, atados al precio del auto 0 km, desnaturalizaban la prestación a cargo del ahorrista y lo colocaban en situación de suma desventaja, configurando cláusulas abusivas (art. 37 LDC). Además, remarcaron la falta de información suficiente al suscriptor al momento de contratar sobre el riesgo de esas variaciones. En consecuencia, ordenaron reliquidar las cuotas con parámetros más equitativos (p. ej. índices de inflación oficiales) y retrotraer montos cobrados en exceso.



**Análisis:** Este tipo de jurisprudencia -extendida a varios amparos colectivos de planes de ahorro en diferentes jurisdicciones- es fundamental para el derecho del consumidor, pues tutela a miles de adherentes que vieron comprometida su economía familiar por aumentos imprevisibles. Se reafirma la potestad judicial de **controlar de oficio** la razonabilidad de las cláusulas de ajuste en contratos de larga duración, protegiendo el objeto del contrato de consumo (que el bien pueda efectivamente obtenerse sin caer en mora). Asimismo, marca la importancia del derecho a la información en contratos complejos: la empresa debe haber explicado con claridad el mecanismo de cálculo de cuotas y sus riesgos, so pena de invalidez de la cláusula (Fuentes: acumulado de jurisprudencia, p. ej. fallo CF Córdoba 27/05/2025, pub. en Diario Judicial).

(Nota: Se incluye este compendio jurisprudencial dado que en junio continuaron las notificaciones de sentencias similares a ahorristas, consolidando la tendencia.)

## NOVEDADES INTERNACIONALES

**Unión Europea:** Protección ante ejecuciones hipotecarias: El 24/06/2025 el Tribunal de Justicia de la UE (TJUE) dictó sentencia en el asunto C-351/23 (GR REAL), fortaleciendo la tutela de los consumidores con hipotecas frente a cláusulas abusivas en ejecuciones extrajudiciales. El caso provenía de Eslovaquia: una familia había firmado un crédito al consumo garantizado con vivienda familiar, incluyendo una cláusula de vencimiento anticipado que permitía subastar extrajudicialmente la casa ante impago, sin pasar por tribunal. La normativa local además limitaba las causas de nulidad de la subasta, excluyendo la revisión de cláusulas abusivas. El TJUE, aplicando la Directiva 93/13/CEE, sostuvo que tales disposiciones nacionales no pueden privar a los consumidores de una protección efectiva: debe existir control judicial previo o posterior para anular una venta forzosa si el contrato tiene cláusulas abusivas. Citó el art. 7.1 de la Directiva (efectividad de la protección) y arts. 7 y 47 de la Carta de Derechos Fundamentales (derecho a recurso efectivo), determinando que es contrario al derecho de la UE impedir al juez examinar de oficio la posible abusividad antes de una subasta de la vivienda.

**Análisis:** Este fallo refuerza en toda la UE la posición del deudor-consumidor hipotecario: ningún procedimiento ejecutivo expedito puede soslayar el control de transparencia y equidad contractual. A nivel comparado, la decisión sirve de referencia para sistemas latinoamericanos sobre la necesidad de control judicial de cláusulas abusivas incluso en garantías reales. Consolidó la jurisprudencia europea que prevalece el orden público de consumo sobre la rapidez ejecutiva, protegiendo el derecho a la vivienda del consumidor (Fuente: [cdeuv.es](https://cdeuv.es) - TJUE, 24/06/2025).

**Brasil:** Reglas para apuestas online (bets) con enfoque al consumidor: Ante el auge de las plataformas de apuestas deportivas en línea (conocidas como "bets"), la Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) de Brasil emitió en junio una nota técnica conjunta con el Procon de Río de Janeiro, orientando a los órganos de defensa del consumidor sobre cómo fiscalizar y prevenir abusos en este sector. El documento (07/06/2025) analiza riesgos de las prácticas de consumo asociadas a las apuestas: publicidad agresiva que promete "ganancias fáciles", omisión de información sobre probabilidades reales de ganar, e incentivos que pueden inducir al juego compulsivo en sectores vulnerables (jóvenes, endeudados, ludópatas). Recomienda a los Procons fortalecer la fiscalización, responsabilizar a todos los agentes de la cadena (incluyendo influenciadores digitales que promocionan casas de apuesta) conforme el Código de Defesa do Consumidor, y promover campañas educativas sobre los riesgos del juego. Si bien la nota no legisla -pues la regulación del juego corresponde al Congreso y autoridades financieras-, enfatiza que los derechos del consumidor (información clara, publicidad no engañosa, protección de hipervulnerables) aplican plenamente a estas actividades privadas de apuesta (Fuente: [gov.br](https://gov.br))

**Análisis:** En un contexto donde Brasil discute legalmente la regulación de las apuestas deportivas, la intervención de Senacon muestra una perspectiva pro consumidor: se aborda el juego en línea como relación de consumo que debe regirse por principios de transparencia, veracidad publicitaria y deber de cuidado hacia el usuario. Para Argentina (donde proliferan plataformas de apuestas y publicidad de "trading" deportivo), es un ejemplo valioso de cómo podría encararse la protección preventiva sin esperar a la vía penal. Marca también la responsabilidad de influencers y famosos que publicitan servicios: en Brasil se les recuerda que son solidariamente responsables si inducen al error o esconden información esencial, principio también presente en nuestra Ley 24.240 (Fuente: Valor Econômico - Agencia Brasil, 07/06/2025). Para profundizar en el tema, puede verse "[Jugando con los consumidores](#)" de Perez Hazaña (sobre relación de consumo en el juego público) y el capítulo de responsabilidad de influencers en el proyecto de "[Código de Protección de las y los Consumidores y Usuarios de la Argentina](#)", dirigido por Dante Rusconi.

**Estados Unidos:** Acción antimonopolio en tecnología (referencia comparativa): Fuera del ámbito estricto de consumo pero con impacto en los usuarios, destaca que a mediados de junio el Departamento de Justicia de EE.UU. alcanzó un acuerdo con la empresa Live Nation/Ticketmaster para extender hasta 2025 un Decreto de Consentimiento que impone condiciones a su negocio de venta de entradas. Esto surge tras reiteradas denuncias de consumidores y artistas por posibles prácticas monopólicas de Ticketmaster (especialmente luego del escándalo por la venta fallida de entradas de Taylor Swift en 2022). El acuerdo –que evita un juicio antitrust– obliga a Live Nation a mejorar la transparencia en los precios, abstenerse de retaliar contra recintos que trabajen con competidores y facilita la supervisión gubernamental de sus operaciones (DoJ, case Live Nation 2010, modificado en 2020 y ahora extendido).

**Análisis:** Aunque es un tema de competencia económica, subyace la defensa de millones de consumidores de espectáculos. La experiencia muestra que la concentración de mercado puede derivar en sobreprecios, tarifas ocultas y colapsos de sistema que lesionan derechos de usuarios. En Argentina, donde hay iniciativas legislativas sobre tickets (v. supra sección 2) y donde la autoridad de competencia también monitorea a empresas dominantes, este caso norteamericano es ilustrativo del nexo entre derecho de la competencia y protección del consumidor (Fuente: [institutoautor.org](https://institutoautor.org), 16/06/2025).

## EVENTOS ACADÉMICOS, REUNIONES Y FOROS

### Se realizó el segundo encuentro de PHARO Impulsa:

Continuando con el ciclo iniciado en mayo, en el mes de junio se realizó el segundo encuentro del ciclo PHARO Impulsa. En esta ocasión, continuando con la temática de la “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, se profundizó en las medidas preventivas (sus dificultades, requisitos, utilidad y posibilidades de dictado). 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](https://pharoimpulsa.org).

**CICLO DE CONVERSATORIOS**

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

**CUANTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE SANCIONES Y DAÑO DIRECTO**

**10 JULIO | 17 A 19HS**

**MODALIDAD VIRTUAL**

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

**PHARO CONSULTORA**

**ABOGADOS DEL FUERO**

**PHARO IMPULSA**

## RECOMENDACIONES DEL MES

**Podcast:** *Consumo Cuidado* – Un pódcast de Perú creado por estudiantes de derecho dedicado a discutir y explicar, en lenguaje sencillo, diversos temas de protección al consumidor (garantías, publicidad engañosa, servicios financieros, etc.). Cada episodio aborda casos prácticos y consejos para usuarios, combinando información jurídica con experiencias cotidianas. Es un proyecto joven y dinámico, ideal para operadores del derecho y consumidores interesados en conocer sus derechos de forma amena (Fuente: Spotify – Consumo Cuidado, proyecto estudiantil de Derecho, 2025 [open.spotify.com](https://open.spotify.com)).

**Video (entrevista):** Derechos y Acción – Cap. 238: Guías para Consumidores (Defensoría PBA) – Episodio del podcast institucional de la Defensoría del Pueblo (Arg.) donde Marcela Escudero, responsable del área de Usuarios y Consumidores de la Defensoría bonaerense, comenta la reciente publicación de dos guías prácticas sobre derechos del consumidor [youtube.com](https://youtube.com). En 15 minutos de entrevista (publicada en YouTube en abril 2025), Escudero repasa puntos esenciales: derecho a la información clara, evitar cláusulas abusivas, cómo reclamar por publicidad engañosa, calidad en productos y servicios, etc. También explica iniciativas locales para asistir a consumidores vulnerables. Recomendado por su enfoque didáctico desde el organismo público que recibe reclamos diariamente (Disponible en YouTube: Podcast Derechos y Acción #238 – Defensoría del Pueblo de la Nación, 2025 [defensor.gob.ar](https://defensor.gob.ar)).

**Película:** “The Rainmaker” (titulada en España “Legítima Defensa”, 1997) – Drama legal dirigido por Francis Ford Coppola, basado en una novela de John Grisham. Un joven abogado (Matt Damon) enfrenta a una poderosa compañía de seguros que negó indebidamente la cobertura de tratamiento médico a un cliente gravemente enfermo. La película retrata la lucha del “débil contra el fuerte”: expone tácticas dilatorias y de mala fe de la aseguradora, y muestra cómo el sistema judicial (jurado mediante) puede hacer justicia otorgando una indemnización ejemplar. Es una historia inspiradora sobre litigio estratégico en defensa del consumidor, con actuaciones destacadas (Danny DeVito, Jon Voight) y vigente en su temática de seguros de salud y abusos corporativos. Disponible: plataformas de streaming y alquiler digital (Fuentes: [imdb.com](https://imdb.com) y [en.wikipedia.org](https://en.wikipedia.org), sinopsis: un abogado novel demanda a una aseguradora fraudulenta en un caso millonario).

