



BOLETIN MENSUAL

DERECHO DEL CONSUMIDOR

NÚMERO 04 • JULIO 2025 • ARGENTINA



RESUMEN EJECUTIVO

En el último mes se registraron avances significativos en Defensa del Consumidor a nivel nacional y provincial. Destacan resoluciones judiciales confirmando sanciones por incumplimientos informativos en planes de ahorro de automotores y un fallo de la Corte santafesina que reestructura cuotas excesivas, marcando precedentes contra prácticas abusivas.

En la esfera legislativa y regulatoria, se presentó un plan para implementar códigos QR obligatorios en farmacias para transparentar precios de medicamentos, mientras se suscribieron convenios con actores privados (Meta) para combatir fraudes digitales.

En servicios públicos, se impulsaron acciones colectivas contra aumentos tarifarios eléctricos en Chaco y el Gobierno nacional priorizó el consumo domiciliario de gas ante la ola de frío, restringiendo provisoriamente el suministro a industrias y GNC. Asimismo, hubo operativos penales notables: detenciones de bandas dedicadas a estafas -desde venta falsa de vehículos hasta fraudes en planes de vivienda- demostrando la respuesta coordinada de las autoridades.

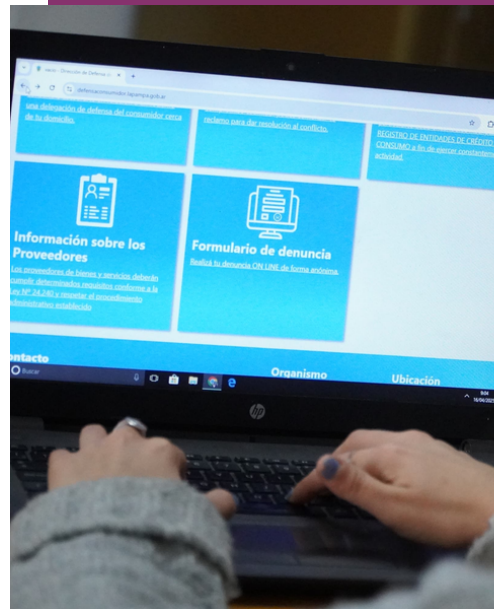
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(NACIÓN, PROVINCIAS Y MUNICIPIOS)

Las autoridades administrativas de consumo enfocan sus esfuerzos en dos frentes simultáneos: la colaboración con el sector privado tecnológico para combatir ilícitos modernos y el uso de la tecnología para fortalecer derechos tradicionales como la información y la trazabilidad.

Plataforma online de denuncias y audiencias en Salta:

La Secretaría de Defensa del Consumidor de Salta lanzó un sistema digital para que usuarios de Orán y zonas aledañas presenten denuncias y participen en conciliaciones por videollamada. Esta innovación facilita el acceso efectivo a la justicia administrativa, reduciendo barreras geográficas y de costos.



Relevancia Jurídica: Democratiza el proceso administrativo y garantiza el ejercicio de derechos en zonas alejadas, cumpliendo el mandato de trato igualitario y acceso a la protección.

[Fuente: Defensa del Consumidor Salta - "Sistema online de denuncias y audiencias de conciliación en Orán" (02/07/2025)]

Aumento de denuncias en San Luis gracias a Ventanilla Federal:

La Dirección de Defensa del Consumidor de San Luis reportó un incremento de más del 100% en denuncias en el primer semestre de 2025 tras la implementación de la Ventanilla Única Federal (VUF), con los servicios financieros liderando los reclamos.



Relevancia Jurídica: Evidencia la eficacia de herramientas digitales nacionales para agilizar trámites y empoderar consumidores, justificando el fortalecimiento de recursos en la vía administrativa.

[Fuente: Agencia San Luis - "Defensa del Consumidor registró un notable incremento de denuncias en el primer semestre de 2025" (01/07/2025)]

COFEDEC y Meta se unen contra estafas en línea:

Durante la Asamblea N.º 111 del Consejo Federal del Consumo (COFEDEC), se anunció un acuerdo de cooperación con Meta para detectar y combatir contenido fraudulento en sus plataformas, estableciendo un canal directo para reportar estafas y acelerar su remoción.



Relevancia Jurídica: Refuerza la capacidad preventiva del Estado en el entorno digital, complementando las denuncias individuales con una vigilancia sistemática del mercado.

[Fuente: Argentina.gob.ar - "COFEDEC y Meta anuncian un canal de cooperación para combatir estafas en línea" (11/07/2025)]

NOVEDADES LEGISLATIVAS Y REGULATORIAS

(NACIÓN, PROVINCIAS Y MUNICIPIOS)

Las autoridades administrativas de consumo enfocan sus esfuerzos en dos frentes simultáneos: la colaboración con el sector privado tecnológico para combatir ilícitos modernos y el uso de la tecnología para fortalecer derechos tradicionales como la información y la trazabilidad.

QR obligatorio en farmacias para transparencia de precios:

Autoridades nacionales presentaron el plan de fiscalización para implementar el Código QR en farmacias, exigido por la Resolución 4/2025. Este código permitirá al consumidor acceder en tiempo real a la lista actualizada de precios de los medicamentos.

Relevancia Jurídica: Refuerza el derecho a información adecuada (art. 4 LDC), combatiendo desinformación y disparidad de precios en productos sensibles, y facilita el control ciudadano de precios.

[Fuente: [Argentina.gob.ar](https://www.argentina.gob.ar) - "Avanza la implementación del Código QR en farmacias" (15/07/2025)]

Modificaciones al marco regulatorio para el Gas Licuado de Petróleo (GLP):

Mediante el Decreto 446/2025, el Poder Ejecutivo introdujo modificaciones a la Ley N° 26.020, autorizando la libre importación del producto y flexibilizando requisitos para la instalación de nuevas plantas.

Relevancia Jurídica: Impacta en la seguridad del consumidor (arts. 5 y 6 LDC), poniendo sobre los fraccionadores una mayor responsabilidad en la trazabilidad y seguridad del producto que comercializan. **[Fuente: [BORA](#)(02/07/2025)]**

Subsecretaría de Defensa del Consumidor deroga normativa de 2004:

A través de la Disposición 753/2025, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial derogó la Resolución N° 9/2004 de la ex Secretaría de Coordinación Técnica que regulaba ciertos tipos de cláusulas abusivas. **[Fuente: [BORA](#) (7 de julio de 2025)]**

Relevancia Jurídica: La norma derogada establecía un listado de cláusulas abusivas de distinto tipo. Su eliminación se inscribe en una política más amplia de desregulación administrativa, y se funda en la regulación de otros entes de control. La derogación deja sin regulación varios aspectos, que -más allá de la discutible facultad del organismo administrativo nacional para dictar normativa sobre derecho de fondo- no son reemplazadas por normas válidas de otros organismos ni por otras políticas públicas para evitar el empleo de cláusulas abusivas en contratos masivos.



NOVEDADES JUDICIALES GENERALES EN MATERIA DE CONSUMIDOR

Entre otras cuestiones, quedó a la vista en el mes de Julio una profunda fractura jurisprudencial en un tema central del derecho de consumidor: la prescripción en los contratos de seguro, con fallos contradictorios que evidencian una falta de criterio unificado e interpretaciones en contra de los principios de la legislación protectoria de consumidores.

Fallo contra trato indigno en boliche: daño punitivo por discriminación. La Cámara Civil de Río Cuarto (Córdoba) confirmó una indemnización con daño punitivo a favor de una consumidora a la que un local bailable negó el ingreso por su aspecto físico, calificando la conducta como trato indigno y discriminatorio.

Relevancia Jurídica: Es un precedente valioso en aplicar el art. 52 bis LDC (daño punitivo) por violaciones al trato digno, confirmando que proveedores de servicios recreativos tienen deber de no discriminar.

[Fuente: Microjuris - "D., M.J. c/ No Lo Cases SRL", Cámara Río Cuarto (15/05/2025)]

Salta: confirman multa a concesionaria por falta de información contractual. La Sala V de la Cámara de Apelaciones de Salta confirmó la sanción de \$300.000 a una concesionaria por no exhibir el contrato de adhesión, omitir el "botón de arrepentimiento" en su web y ocultar cláusulas del plan de ahorro.

Relevancia Jurídica: Subraya la importancia de la transparencia y robustece las facultades sancionatorias de las autoridades de aplicación (art. 45 LDC) frente a incumplimientos informativos. **[Fuente:** Defensa del Consumidor Salta - "La Justicia confirmó la multa de 300 mil pesos impuesta a Red Inversiones" (07/2025)]

Corte santafesina reestructura plan automotor por onerosidad excesiva: La Corte Suprema de Justicia de Santa Fe rechazó un recurso de Volkswagen S.A. y dejó firme una sentencia que ordenó readecuar las cuotas de un plan de ahorro cuyos aumentos resultaron desproporcionados, aplicando la teoría de la imprevisión.

Relevancia Jurídica: Este fallo es emblemático en proteger a los ahorristas, indicando que el Poder Judicial puede intervenir para evitar enriquecimientos injustos. **[Fuente:** El Litoral - "Amarilla c/ Volkswagen: reestructuración de cuotas confirmada" (17/07/2025)]

Contradicción en la cumbre: Plazo de prescripción en seguros de consumo:

- **Criterio Restringido (Cámara Comercial-Sala A):** En el fallo "**Saade c/ La Mercantil Andina**", se determinó que el plazo de prescripción es de un año, haciendo prevalecer la ley especial de seguros. **[Fuente:** PJN (18/07/2025)]
- **Criterio Amplio (TSJ Córdoba):** En un fallo plenario, se estableció que el plazo es de cinco años, aplicando el plazo genérico del Código Civil y Comercial por ser más favorable al consumidor. **[Fuente:** abogados.com.ar "El TSJ de Córdoba definió el plazo de prescripción en seguros, cuando existe una relación de consumo, y ratificó la constitucionalidad de la prohibición de indexar (L. 23928)." (03/07/2025)]

Prevalencia de la ley de emergencia turística sobre la normativa aeronáutica. En el caso "Hernandez Quintana, Santiago Pablo c/ Al mundo.com S.R.L. y Emirates", la Cámara Comercial debió resolver un conflicto sobre el reintegro de pasajes aéreos no utilizados durante la pandemia de COVID-19. La aerolínea argumentaba la aplicación del Código Aeronáutico, mientras que el consumidor invocaba la Ley de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional (N° 27.563).

[Fuente: PJN (18/07/2025)]

Relevancia Jurídica: El tribunal falló a favor del consumidor, estableciendo que la Ley 27.563, por ser una norma de emergencia posterior y específica en materia de consumo turístico, prevalece sobre las regulaciones generales del derecho aeronáutico. Este fallo es relevante porque consolida la aplicación del sistema de protección de consumidores y usuarios incluso en áreas con fuerte regulación especial, demostrando que el legislador puede establecer regímenes de protección específicos que desplazan a las normativas sectoriales tradicionales para tutelar de manera más eficaz al consumidor en contextos excepcionales.

JURISPRUDENCIA PROCESAL SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA Y TRÁMITE JUDICIAL

Los tribunales consolidan el "acceso a la justicia" del consumidor como un principio operativo, interpretando de forma expansiva el beneficio de gratuidad y subordinando las formas procesales a los principios de fondo del derecho del consumidor.

Honorarios post-COPREC: la justicia reconoce el derecho del conciliador. La Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal hizo lugar al recurso de una conciliadora que reclamó la regulación de sus honorarios por una audiencia realizada ante el ya disuelto COPREC. En una resolución del 23/06/2025, se revocó la negativa inicial y se ordenó pagar los honorarios, pese a la disolución del organismo por Decreto 55/2025. El tribunal entendió que las tareas cumplidas bajo el régimen vigente generan derecho a retribución, y que la supresión del COPREC no puede cercenar derechos adquiridos. Relevancia: garantiza la continuidad y confianza en los mecanismos de mediación administrativa pese a cambios institucionales.



Relevancia Jurídica: Aclara el panorama tras la disolución del COPREC, brindando seguridad jurídica en esta etapa de transición y evitando desincentivos a la mediación de consumo. [Fuente: Microjuris - "Fallos honorarios en procesos COPREC" (23/06/2025)]

DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN SERVICIOS PÚBLICOS

Julio también muestra un crecimiento de los conflictos en materia de tarifas de servicios públicos. El Poder Ejecutivo autorizó aumentos, lo que fue respondido por consumidores y gobiernos provinciales con una ola de acciones de amparo colectivo.

Amparo colectivo contra “tarifazo” eléctrico en Chaco: Usuarios del servicio eléctrico provincial (SECHEEP) interpusieron una acción de amparo colectiva para frenar aumentos en la tarifa de luz. La Cámara Federal de Resistencia ahora debe resolver sobre la competencia y una cautelar urgente.

Relevancia Jurídica: Refleja la defensa de consumidores frente a tarifas de servicios públicos esenciales, utilizando el amparo colectivo como vía expedita ante incrementos que pueden lesionar derechos constitucionales. **[Fuente:** AbNotiWeb - “Tarifas Eléctricas en la Mira: Amparo Colectivo Escala a la Cámara Federal de Resistencia” (29/07/2025)**]**

Ola de frío: priorizan hogares y restringen gas a industrias y GNC. Ante temperaturas récord, el Gobierno Nacional declaró una emergencia en el suministro de gas, interrumpiendo el servicio a grandes usuarios industriales y estaciones de GNC para asegurar el abastecimiento de hogares y consumos críticos.

Relevancia Jurídica: Muestra la ponderación del interés general y la protección del usuario residencial por sobre contratos industriales, en cumplimiento del art. 42 CN. **[Fuente:** Deutsche Welle - “Argentina restringe el suministro de gas durante ola de frío” (04/07/2025)**]**

Nuevos aumentos en tarifas de luz y gas autorizados a fin de mes: El ENRE y el ENARGAS publicaron resoluciones que aprueban nuevos cuadros tarifarios para electricidad y gas, con mecanismos de indexación mensual.

Relevancia Jurídica: Impactan en la economía de los usuarios. El análisis jurídico se centra en la legalidad del procedimiento, la razonabilidad de los aumentos y la constitucionalidad de la indexación. **[Fuente:** Memo “Nación habilitó nuevos aumentos del gas y la luz” (01/08/2025)**]**



NOVEDADES PENALES: FRAUDES Y DELITOS CONTRA CONSUMIDORES

Julio también muestra un crecimiento de los conflictos en materia de tarifas de servicios públicos. El Poder Ejecutivo autorizó aumentos, lo que fue respondido por consumidores y gobiernos provinciales con una ola de acciones de amparo colectivo.

Desbaratan banda familiar que estafaba con venta falsa de vehículo: La Policía de Neuquén detuvo a siete integrantes de un clan acusados de montar una millonaria estafa con la venta ficticia de una camioneta. La víctima pagó US\$11.000 en efectivo pero nunca recibió el rodado.

Relevancia Jurídica: Muestra la peligrosidad de estafas en operaciones online y destaca la importancia de la persecución penal de este tipo de engaños (figura de estafa del art. 172 CP).
[Fuente: Noticias NQN - "Allanamientos por la estafa con una camioneta en Neuquén" (18/07/2025)]

San Juan: detenidos dos hermanos por fraude en proyecto de viviendas. La Unidad Fiscal de Delitos Informáticos y Estafas de San Juan detuvo a dos hermanos acusados de una estafa inmobiliaria relacionada con un barrio que nunca se construyó, captando fondos de familias adjudicatarias.

Relevancia Jurídica: Tipifica una estafa prolongada en el tiempo, con perjuicio agravado por la depreciación monetaria, y destaca el rol de la justicia penal en la protección de los consumidores en el ámbito de la vivienda.
[Fuente: DelSur Diario - "Detienen a dos hermanos por presunta estafa con viviendas" (29/07/2025)]

NOVEDADES INTERNACIONALES

La agenda global de protección al consumidor está dominada por la regulación de la economía digital y la transición ecológica, tendencias que son un espejo de los desafíos que enfrenta Argentina.

España: Supremo avala demanda colectiva contra cláusulas suelo bancarias. El Pleno de la Sala Civil del Tribunal Supremo de España confirmó el carácter abusivo de las "cláusulas suelo" en hipotecas y respaldó la vía colectiva para impugnarlas, desestimando los recursos de más de 100 bancos.

Relevancia Jurídica: Consolida en la UE el derecho de los consumidores a agruparse para litigar contra abusos masivos y marca un hito en tutela colectiva.
[Fuente: Inmonews - "El Supremo da validez a la 'macrodemanda' de consumidores contra la banca por cláusulas suelo" (15/07/2025)]



La Ley de Consumo Sostenible como modelo contra el greenwashing:

La nueva ley española, aprobada el 1 de julio, establece un marco regulatorio de avanzada para combatir el "ecopostureo". Prohíbe alegaciones medioambientales genéricas como "ecológico" o "verde" sin un respaldo científico verificable y establece medidas concretas contra la obsolescencia programada. Para Argentina, donde estas prácticas engañosas ya son una realidad, la legislación española ofrece un modelo concreto que podría servir de inspiración para los proyectos de ley sobre etiquetado ambiental y consumo sostenible que se discuten en el Congreso Nacional.

[Fuente: Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y agenda 2030- "La Ley de Consumo Sostenible prohíbe la publicidad de los vuelos cortos, de los combustibles fósiles y de los vehículos más contaminantes" (01/07/2025)]

Unión Europea: Buscando la eficacia en la protección del consumidor digital. El "Implementation Dialogue" organizado por la Comisión Europea se centró en evaluar la eficacia de la normativa vigente en el entorno digital. El debate europeo sobre la aplicación de directivas clave (como la de Prácticas Comerciales Desleales o la de Cláusulas Abusivas) en el contexto de plataformas, redes sociales y contratos inteligentes es directamente relevante para la interpretación de los artículos 4, 8 bis y 37 de nuestra LDC en el ecosistema digital argentino.

[Fuente: EU site- Implementation dialogue on consumer protection in the digital environment with Commissioner Michael McGrath" (15 de julio de 2025)]

EVENTOS ACADÉMICOS, REUNIONES Y FOROS

La agenda académica de julio reflejó una intensa preocupación por la economía digital y la necesidad de adaptar el derecho del consumidor a un contexto globalizado.

Comisión en Diputados debatió el sobreendeudamiento del consumidor:

La Comisión de Defensa del Consumidor de Diputados realizó una reunión informativa para abordar el problema del sobreendeudamiento, discutiendo propuestas como el "préstamo responsable" y la educación financiera.



Relevancia Jurídica: Este foro parlamentario evidencia la preocupación institucional por el crédito al consumo y sus abusos, sirviendo de base para potenciales proyectos de ley.

[Fuente: Diputados Argentina- "Especialistas y referentes de asociaciones de consumidores expusieron acerca del "sobreendeudamiento" (15 de julio de 2025)]

Encuentro Federal: Asamblea N° 111 del COFEDEC en San Juan. A fines de junio se desarrolló la 111ª Asamblea del COFEDEC. Se debatió sobre la obligatoriedad del QR de precios, fraudes bancarios y la regulación de cigarrillos electrónicos.

Relevancia Jurídica: Estas asambleas fortalecen la coordinación federal en políticas de consumo, indicando prioridades comunes como la educación y la defensa del consumidor hipervulnerable.

[Fuente: Gobierno de Mendoza - "Mendoza asume la presidencia del Consejo Federal del Consumo"**](27 de junio de 2025)]**

Buenos Aires, sede de la 19ª Conferencia Global de la Asociación Internacional de Derecho del Consumidor (IACL): La Facultad de Derecho de la UBA fue anfitriona de uno de los eventos académicos más importantes del mundo en la materia, bajo el lema "Nuevos desafíos del derecho del consumidor".

Relevancia Jurídica: La realización de esta conferencia en Argentina subraya el rol activo de la academia local en el debate global, conectando la discusión teórica con la práctica jurídica nacional. **[Fuente:** Uba Derecho - "19 Conferencia Global Asociación internacional de derecho al consumidor" **](25 de julio de 2025)]**

Se realizó el tercer encuentro de PHARO Impulsa: Continuando con el ciclo iniciado en mayo, en el mes de julio se realizó el tercer 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 la cuantificación de las sanciones administrativas, los mecanismos para su determinación, factores de cuantificación y herramientas prácticas para hacerlo. Se discutieron las dificultades de la implementación de los nuevos montos legales, los prejuicios y miedos en lograr montos relevantes que permitan el cambio de los comportamientos empresariales. 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.



RECOMENDACIONES DEL MES

Los recursos recomendados ofrecen herramientas prácticas y teóricas para profundizar en los temas centrales del boletín, desde el marco normativo hasta la inspiración para un consumo más consciente.

Podcast recomendado:

"LatinoAmérica - Normas y protección al consumidor en Argentina"

Reseña: Episodio del podcast LatinoAmérica (conducido por Andrea Sandi) dedicado a la defensa del consumidor argentino, con entrevista al Dr. Antonino Serra. Aborda la evolución histórica de la Ley 24.240, las herramientas actuales para reclamos (SIC, COPREC hasta 2025) y casos paradigmáticos en el país. Es ameno y didáctico, ideal para conocer el marco normativo argentino y compararlo con otros países de la región. Disponible en Apple Podcasts. ([Fuente](#))

Video recomendado:

"El poder del consumidor" - TEDx Talk

Reseña: Charla TEDx a cargo de Lisseth Cordero Luna (TEDxUNAM León) sobre cómo nuestras elecciones diarias pueden impulsar prácticas empresariales responsables. La expositora comparte su experiencia en activismo ambiental desde la perspectiva de consumo, demostrando que el consumidor informado puede presionar por bienes más seguros, ecológicos y éticos. Es un video inspirador (15 minutos) que vincula el derecho del consumidor con el derecho a un ambiente sano, resaltando el rol de los jóvenes. ([Fuente](#))

Película recomendada:

"Dios de las estafas" (2021)

Reseña: Esta comedia dramática, aunque ficticia, sirve como una excelente alegoría sobre la vulnerabilidad del consumidor y la anatomía del fraude. La trama, centrada en estafadores que explotan la fragilidad emocional de su víctima con promesas engañosas, ilustra conceptos clave como el dolo, las prácticas abusivas, el aprovechamiento de la vulnerabilidad y la asimetría de poder en una relación. Es un recordatorio del sustrato humano y ético que subyace a la necesidad del andamiaje protectorio del derecho del consumidor.

Enlace: [Ver en Prime Video](#)

