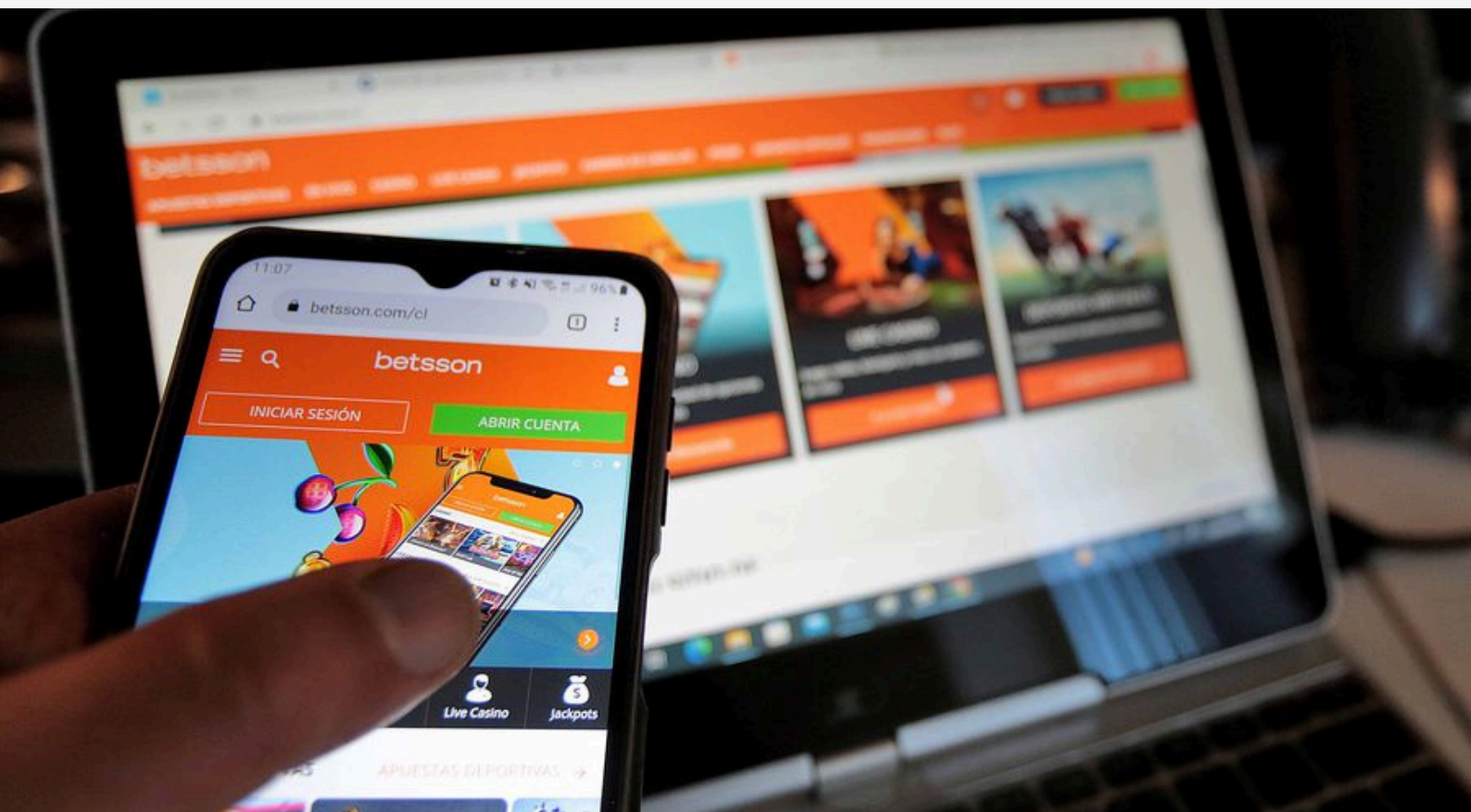




# BOLETIN MENSUAL

## *DERECHO DEL CONSUMIDOR*

NÚMERO 08 • NOVIEMBRE 2025 • ARGENTINA



## RESUMEN EJECUTIVO

En este boletín se sintetizan las principales novedades del mes de noviembre de 2026 en materia de defensa del consumidor en Argentina. Se destacan avances normativos, como una nueva resolución nacional que actualiza las reglas de publicidad comercial y una ley bonaerense que refuerza la seguridad en pagos con tarjeta. Además, se informan sanciones administrativas relevantes –por ejemplo, multas millonarias impuestas a empresas por infracciones a la Ley 24.240– y fallos judiciales recientes de impacto, desde la confirmación de condenas contra proveedores hasta criterios jurisprudenciales sobre quién puede considerarse consumidor.

Se abordan también iniciativas y eventos orientados a fortalecer la protección del consumidor: una misión técnica de la ONU evaluó la política argentina, se concretaron acuerdos educativos y capacitaciones en nuevas áreas (como consumo digital), y se realizaron encuentros federales de coordinación. En el plano penal, se reseñan casos de fraudes que afectaron a consumidores –desde estafas bajo engaños mecánicos hasta la comercialización ilegal de productos adulterados– y las acciones emprendidas por las autoridades.

Por último, se brinda un panorama internacional con noticias destacadas de México, España y la Unión Europea, así como recomendaciones del mes: un podcast especializado, un video educativo sobre el consumo responsable y una película argentina que expone las consecuencias de prácticas comerciales abusivas.

# PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(NACIÓN, PROVINCIAS Y MUNICIPIOS)

## Asamblea del COFEDEC en San Luis impulsa mejoras procesales:

La provincia de San Luis fue sede de la 113ª Asamblea del Consejo Federal del Consumo (CoFeDeC), donde autoridades nacionales y representantes de 17 provincias debatieron durante dos jornadas políticas públicas para fortalecer el sistema de reclamos de consumo. Entre los temas tratados destacaron la necesidad de implementar notificaciones electrónicas en los expedientes administrativos y los beneficios de la Ventanilla Única Federal de reclamos – herramienta a la cual San Luis adhirió recientemente– para agilizar y unificar la gestión de denuncias en todo el país.

(Fuente: [Agencia de Noticias San Luis](#), 28/11/2025)



**Relevancia:** Estas iniciativas apuntan a modernizar el procedimiento administrativo de defensa del consumidor, facilitando el acceso de los usuarios y la eficiencia en la resolución de conflictos

## Multas millonarias en La Pampa por infracciones a la Ley 24.240:

La Dirección General de Defensa del Consumidor de La Pampa aplicó sanciones ejemplares a varias empresas por violar normas de la Ley de Defensa del Consumidor. En un caso, una concesionaria automotriz fue multada con \$1.750.000 y obligada a resarcir con \$1.500.000 a la damnificada en concepto de daño directo, por infracciones al deber de información, trato digno, modalidades de servicio y otras obligaciones legales. Las resoluciones –publicadas este mes– detallan que las compañías sancionadas incurrieron en faltas graves (desde publicidad engañosa hasta incumplimientos contractuales y procesales), sin embargo recibieron sanciones por el mínimo de la escala, evidenciando la reticencia de las autoridades administrativas para aplicar sanciones acorde a la escala legal y tutelar derechos de consumidores.

(Fuente: [La Arena](#), 07/11/2025)



**Relevancia:** estos casos realzan la importancia del procedimiento administrativo como herramienta rápida de protección. Sin embargo, las multas y compensaciones impuestas deben buscar disuadir conductas ilícitas futuras y reparar los perjuicios individuales sin necesidad de esperar largos litigios judiciales. Este logro será difícil de alcanzar aplicando sanciones cercanas al mínimo de la escala legal

# NOVEDADES LEGISLATIVAS Y REGULATORIAS

(NACIÓN, PROVINCIAS Y MUNICIPIOS)

**Nuevas reglas para la publicidad de ofertas y servicios:** Entró en vigor la Resolución 446/2025 del Ministerio de Economía (Secretaría de Industria y Comercio), publicada el 3 de noviembre, que establece un nuevo régimen sobre publicidad de ofertas en el marco de la Ley 24.240. La norma disminuye la información obligatoria que debe mostrarse dentro del cuerpo de los anuncios, reenviando al consumidor a un sitio web o línea gratuita para informarse sobre la vigencia temporal, alcance geográfico, datos del oferente y cantidad de unidades del stock disponible. También impone obligaciones específicas en rubros sensibles: por primera vez se regula a nivel nacional la publicidad de apuestas on-line, exigiendo leyendas de advertencia (“Jugar compulsivamente es perjudicial para la salud” y “+18”) ocupando al menos el 10% de cada anuncio. Asimismo, se obliga a los sitios de reventa de entradas a exhibir claramente tal condición para evitar confusiones. El incumplimiento de estas disposiciones será sancionado bajo la Ley de Defensa del Consumidor y el Decreto 274/2019 de Lealtad Comercial.

(Fuente: [Primera Edición](#) (Misiones), 03/11/2025)



**Relevancia:** Esta actualización normativa busca disminuir la carga de información de los proveedores, facilitándoles cumplir formalmente con la norma, mediante reenvíos, y complica el acceso de los consumidores a información relevante. La justificación de la norma apunta a “la sobrecarga informativa” y la necesidad de “promover anuncios más claros”, a la vez que garantizaría que información esencial (precios finales, costos financieros, limitaciones) esté disponible de forma accesible. Las supuestas ventajas anunciadas son discutibles desde el punto de vista de las características de adecuada, veraz, objetiva y detallada que debería tener la información sobre las condiciones esenciales de productos y servicios.

## **Pago seguro: el cliente maneja el posnet:**

La Legislatura de la Provincia de Buenos Aires aprobó la Ley N° 15.531, publicada el 23 de octubre, que consagra el derecho de los consumidores a operar personalmente los dispositivos de pago electrónico (débito/crédito) en cualquier comercio o servicio. Esta normativa obliga, por ejemplo, a las estaciones de servicio, quioscos o restaurantes, a permitir que el cliente inserte o acerque su tarjeta al aparato utilizado para procesar el pago sin tener que entregarla, salvo que el propio usuario decida lo contrario. En consecuencia, los proveedores bonaerenses deberán en un plazo de 90 días adaptar sus equipos (con extensores o sistemas inalámbricos) y capacitar al personal, de modo que los posnets estén accesibles al público.

(Fuente: [Surtidores](#) LATAM, 23/10/2025)



**Relevancia:** El objetivo central de la ley es reforzar la seguridad en las transacciones y reducir fraudes como la clonación de tarjetas, evitando que terceros manipulen indebidamente los plásticos o datos personales del consumidor. Incumplir esta obligación podrá derivar en sanciones bajo la ley provincial de defensa del consumidor (multas, apercibimientos o clausuras). Con esta iniciativa –que incorpora mejores prácticas internacionales ya comunes en países como España o Brasil– la provincia busca modernizar la infraestructura comercial y proteger el interés económico de los usuarios en operaciones cotidianas, complementando el marco nacional de defensa del consumidor.

# NOVEDADES JUDICIALES GENERALES EN MATERIA DE CONSUMIDOR

## Confirman multa a supermercado por vender productos vencidos:

La Justicia de Neuquén ratificó una sanción administrativa impuesta a un supermercado por ofrecer mercadería con fecha expirada en góndola, subrayando la responsabilidad empresarial de resguardar la salud de los consumidores. La jueza María Eliana Reynals (Juzgado Civil y Comercial N°1) confirmó la multa equivalente a 5 canastas básicas impuesta a la cadena, que además debió publicar la sanción en un diario de circulación masiva. En su fallo, la magistrada destacó que el comercio “debía ajustar su proceder a la normativa vigente y garantizar que los productos vencidos sean retirados de la venta”, dado que está en juego el derecho a la salud consagrado en el artículo 5 de la Ley 24.240. También citó la ley provincial 2268 (Neuquén), que habilita multas de hasta 2.100 canastas básicas y prevé revisión judicial de estas sanciones.

(Fuente: [Noticias NQN](#), 10/11/2025)



**Relevancia:** Este caso - que involucra conductas constatadas en una inspección de julio de 2024 - refuerza el mensaje de “tolerancia cero” con las infracciones sanitarias. La Justicia avaló plenamente el criterio del organismo de control, sentando un precedente sobre la obligación objetiva de los proveedores de asegurar la inocuidad y seguridad de los alimentos que comercializan. Sin embargo, también en este caso se aplicaron multas en el mínimo de la escala, criterio que frustra el efecto disuasorio de las sanciones previstas en la legislación de defensa del consumidor.

## Ofertas engañosas: condena por cancelar un pasaje de “Travel Sale”:

Un fallo de la Justicia Comercial de la Ciudad de Buenos Aires ordenó a la aerolínea United Airlines indemnizar a un consumidor por haber cancelado unilateralmente un pasaje aéreo comprado durante una promoción Travel Sale. La empresa alegó que el precio extremadamente bajo se debió a un error, pero el tribunal rechazó esa defensa al considerar que no era evidente para el usuario que se tratase de una equivocación, máxime al haberse adquirido el ticket en un marco oficial de ofertas online. La sentencia, de interés en temas de responsabilidad de los intermediarios de comercio electrónico, sostuvo que la aerolínea debía honrar la oferta publicada y que su negativa constituyó un incumplimiento contractual en los términos de los arts. 7 y 19 de la Ley 24.240. En consecuencia, se ordenó el pago de una compensación equivalente al valor actual del pasaje cancelado y un resarcimiento por daño moral, aunque no se aplicó daño punitivo en este caso. Además, la agencia intermediaria (TurismoCity) fue eximida de responsabilidad por haberse limitado a funcionar como buscador.

(Fuente: [Colegio de Abogados de San Isidro](#) - Correo Jurídico, 11/2025)

**Relevancia:** Este fallo - basado en antecedentes confirmados por la Cámara Civil y Comercial Federal - ratifica el criterio de que las ofertas online obligan al proveedor una vez aceptadas, incluso si implican un precio inusualmente bajo, fortaleciendo la confianza del consumidor digital y advirtiendo a las empresas que los “errores” en sus sistemas no pueden trasladarse en perjuicio de los usuarios. Podría ser opinable el criterio de eximir a la agencia de turismo intermediaria de toda responsabilidad en el caso.



# JURISPRUDENCIA PROCESAL SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA Y TRÁMITE JUDICIAL

## **Empresas como “consumidoras”: criterio estricto de la Cámara Comercial:**

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial (Sala F) confirmó el rechazo de una demanda de una empresa de viajes contra un banco por un presunto fraude informático, con fundamento en que la actora no tenía legitimación como “consumidora”. En el caso “Tu Viaje con Amigos SRL c/ Banco Galicia” donde una agencia reclamó \$100 millones por transferencias no autorizadas desde su cuenta, tanto el juzgado de primera instancia como la Cámara descartaron la aplicación de la Ley 24.240. Entendieron que la relación con el banco fue de carácter estrictamente comercial y los servicios bancarios eran utilizados como insumo de su actividad económica, no como destinatario final. Los jueces Lucchelli y Tevez enfatizaron que la protección del consumidor no se extiende a quien emplea bienes o servicios en el desarrollo de su negocio habitual. Asimismo, coincidieron en que no se probó en el expediente una falla de seguridad imputable al banco ya que la pericia demostró que las credenciales y token del homebanking no fueron vulnerados, por lo cual tampoco había incumplimiento contractual ni daño resarcible.

(Fuente: [Actualidad Jurídica](#), 25/11/2025)



**Relevancia:** Este pronunciamiento refuerza la corriente jurisprudencial que sostiene que no todo cliente es un consumidor a los fines de la ley especial. Sólo quien actúa como destinatario final de los bienes, fuera de un contexto profesional o comercial, puede invocar la protección reforzada de la LDC. La decisión sigue marcando una debilidad teórica de la ley, al no delimitar actualmente con claridad el alcance de la norma en relación al uso final, la relación entre las partes y cuándo o no, se da la integración del servicio o bien, en el producto final o en una cadena de comercialización.

## DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN SERVICIOS PÚBLICOS

### **Facturación mensual de electricidad para mayor claridad al usuario:**

El Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) implementó un cambio significativo en la forma de medir y cobrar el consumo eléctrico para los hogares del AMBA. A través de la Resolución 730/2025, publicada el 3 de noviembre, el organismo autorizó a Edenor y Edesur a reemplazar la lectura bimestral de medidores por un esquema de lectura y facturación mensual. Hasta ahora, las distribuidoras realizaban la medición cada dos meses y dividían el importe en dos facturas; con la nueva modalidad se emitirá una factura por mes con consumo real. Las empresas habían argumentado que el sistema bimestral generaba confusión, dada la distancia temporal “excesiva” entre la medición y la factura, dificultando al usuario relacionar el monto con su consumo reciente. La lectura mensual, en cambio, brindará una “señal más clara” sobre el uso de energía de cada hogar, facilitando el control del gasto y la comprensión de las facturas. El ENRE estableció un período de transición: las distribuidoras deben presentar un cronograma de migración en 30 días y podrán prorratear el último bimestre en dos facturas para evitar saltos bruscos en los importes. Asimismo, durante la transición deberán ofrecer planes de pago sin interés y abstenerse de cortes por falta de pago vinculados exclusivamente al cambio de modalidad.

(Fuente: [La Nación](#), 03/11/2025)



**Relevancia:** Esta medida, combinada con los esquemas de segmentación de tarifas vigentes, busca mejorar la experiencia del usuario del servicio público de electricidad, otorgándole información más oportuna y empoderándolo para ajustar sus hábitos de consumo mes a mes. Al mismo tiempo, la regularidad mensual reducirá reclamos por facturación estimada y ayudará a detectar antes cualquier inconveniente en la medición.



## NOVEDADES PENALES: FRAUDES Y DELITOS CONTRA CONSUMIDORES

### **Comercialización ilegal de golosinas y aceites con THC en CABA:**

Efectivos del Departamento Federal de Investigaciones de la Policía Federal Argentina desarticularon en la Ciudad de Buenos Aires una organización que producía y vendía chocolates, golosinas y aceites con tetrahidrocannabinol (THC) sin autorización sanitaria. La investigación se originó en tareas de ciberpatrullaje sobre redes sociales, que detectaron un comercio dedicado a ofrecer estos productos como si fueran de venta libre. Ninguno contaba con aval de ANMAT y se advirtió que su composición representaba un riesgo directo para la salud de los consumidores, en particular de niños y adolescentes atraídos por su apariencia de golosinas.

([Compromiso Social](#), 1/11/2025)



**Relevancia:** Desde la óptica del derecho del consumidor, el caso es relevante porque muestra la intersección entre seguridad de productos, específicamente la seguridad alimentaria, el deber de información veraz y la protección de poblaciones con mayores vulnerabilidades. También se destaca la importancia de la coordinaciones entre autoridades penales, sanitarias y de defensa del consumidor para actuar preventivamente y retirar estos productos del mercado antes que generen daños a gran escala en la salud de la población.



# DERECHO CIVIL Y COMERCIAL DEL CONSUMIDOR

## Garantía a prueba:

Obligan a reemplazar colchón defectuoso. La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial dictó un fallo a favor de un comprador que reclamó por un colchón nuevo que presentó un hundimiento anormal a poco de usado. Revocando la decisión de primera instancia, la Sala C ordenó a la empresa fabricante/proveedora entregar un colchón de reemplazo en óptimas condiciones, al considerar probado un vicio de fabricación cubierto por la garantía legal. Los jueces valoraron informes técnicos que mostraban que el "colchón hundido" no soportaba el peso según estándares razonables, afectando la normal utilidad que el consumidor podía esperar del producto. Destacaron que la Ley 24.240 impone al vendedor la obligación de entregar bienes libres de defectos de calidad y responder por ellos durante el plazo de garantía, debiendo efectuar la reparación o sustitución pertinente.

(Fuente: [Diario Judicial](#), 25/11/2025)



**Relevancia:** El fallo enfatiza el derecho del consumidor a obtener un bien conforme a lo contratado, y cuando ello no ocurre, la procedencia del cambio del producto como solución eficaz. Este criterio refuerza la tutela de los consumidores ante bienes durables deficientes, desalentando a las empresas de dilatar u obstaculizar los reclamos post-venta. A la vez, sienta un precedente útil para casos análogos: un colchón con deformación prematura se considera un incumplimiento del contrato de venta y activa la responsabilidad del proveedor bajo los artículos 10 bis, 11 y 17 de la LDC. La sentencia aporta certeza sobre el alcance de la garantía legal y la importancia de las pericias objetivas en este tipo de litigios.

## Concesionarias condenadas por vender un auto "maquillado":

La Cámara Comercial confirmó una sentencia que halló responsables a dos concesionarios de vehículos usados por ocultar desperfectos graves y el verdadero kilometraje de un automóvil vendido. El comprador de un Chevrolet Onix 2017 sufrió múltiples fallas mecánicas apenas retirado el auto, y luego se comprobó que el odómetro había sido adulterado (marcaba 38.000 km cuando en realidad tenía 45.000 km recorridos). Los jueces atribuyeron responsabilidad objetiva y solidaria a las firmas intervinientes en la venta final al consumidor, recordando que todas las empresas que participan de la cadena comercial tienen el deber de brindar información veraz y completa sobre las condiciones del bien, máxime tratándose de uno usado. El fallo impuso a las concesionarias el pago de una indemnización por los daños y perjuicios sufridos por el cliente, incluyendo el reintegro de gastos de reparaciones y la depreciación del vehículo, así como una multa civil en concepto de daño punitivo. La Cámara consideró que la manipulación del kilometraje constituía un engaño deliberado y de particular gravedad orientado a encubrir el desgaste real del rodado para obtener un lucro indebido, lo que habilitaba la sanción ejemplar prevista en el art. 52 bis de la LDC.

(Fuente: [Infobae](#), 13/11/2025)

**Relevancia:** Este caso es ilustrativo de la aplicación de la figura de daño punitivo en el ámbito automotor. Los magistrados remarcaron que solo procede ante conductas de significativa malicia o menosprecio por los derechos del consumidor, estándar que se cumplió ante el fraude cometido. La sentencia además excluyó de responsabilidad a un eslabón mayorista inicial que había informado correctamente el kilometraje (evidenciando que el engaño ocurrió en las etapas posteriores). En suma, la sentencia brinda una fuerte señal contra la venta de vehículos con vicios ocultos, confirmando que alterar el cuentakilómetros y vender un auto en mal estado configura una violación dolosa a la buena fe contractual.

## NOVEDADES INTERNACIONALES

**México:** Reforma legal para evitar “cobros sorpresa” en suscripciones digitales. El 6 de noviembre, el Senado mexicano aprobó por unanimidad una modificación a la Ley Federal de Protección al Consumidor destinada a reforzar la transparencia en contrataciones por medios digitales. La reforma, que se encuentra pendiente de promulgación presidencial, obligará a empresas y plataformas a informar claramente todos los costos asociados al contratar servicios en línea o compras por internet, con el fin de eliminar cargos ocultos que toman por sorpresa al usuario. Asimismo, impondrá el deber de notificar con al menos 5 días de anticipación antes de la renovación automática de un servicio con pago recurrente, y facilitar mecanismos de cancelación sencilla (“con un clic se contrata, con un clic se debe poder cancelar”, resumió un legislador).

(Fuente: [La Jornada](#) (MX), 06/11/2025)



**Relevancia:** Estas medidas buscan combatir prácticas abusivas como suscripciones que se renuevan sin aviso o cargos adicionales no informados en apps y plataformas de streaming, gimnasios, software, etc. La PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor) respaldó la iniciativa señalando que en 2024 recibió más de 20 mil quejas relacionadas con servicios digitales y débito automático. Con la reforma, México se alinea a tendencias internacionales de defensa del consumidor digital, asegurando que los proveedores suministren información visible sobre pagos recurrentes y otorgando a los usuarios el derecho a cancelar fácilmente para evitar ser retenidos mediante trámites engorrosos.





**España:** Multa por falsas rebajas de Black Friday y refuerzo contra “fraudes online”. El Ministerio de Consumo de España impuso sanciones que suman 350.000 euros a siete empresas por engañar a los consumidores durante el Black Friday de 2023, mediante supuestos descuentos que en realidad no existían. La investigación oficial comprobó que cadenas como MediaMarkt, Carrefour, PC Componentes y otros vendedores habían subido previamente los precios para luego simular rebajas, incumpliendo la ley que exige que toda oferta indique como referencia el precio más bajo de los 30 días previos. Además de la multa económica, se ordenó publicar los nombres de las compañías infractoras y las prácticas detectadas –“naming and shaming”– como sanción accesoria para disuadir futuras conductas desleales. La cartera de Consumo también reveló otras tácticas fraudulentas halladas durante las inspecciones: cargos ocultos agregados al final de la compra (“precios por goteo”), temporizadores falsos de urgencia y algoritmos de precios dinámicos discriminatorios (variando importes según perfil del comprador). Todas estas prácticas fueron calificadas como “patrones oscuros” que merman la transparencia y llevan al error al consumidor, contraviniendo la legislación española y comunitaria sobre cláusulas abusivas y publicidad engañosa. El ministro de Consumo, Pablo Bustinduy, anunció el refuerzo de los controles en campañas masivas (Black Friday, Cyber Monday) mediante herramientas tecnológicas de monitoreo de precios en línea, y subrayó que se continuará la política de tolerancia cero contra los fraudes digitales.

(Fuente: [Infobae](#) - Agencias, 30/11/2025)



**Relevancia:** Este caso ejemplifica la creciente atención regulatoria en la UE a las ventas online. España aplicó por primera vez su normativa de 2022 que permite sancionar con publicidad obligatoria, y marca el camino para otros países en la protección del consumidor en entornos de comercio electrónico.

**Unión Europea:** Nueva Directiva sobre resolución alternativa de litigios de consumo. El Consejo de la UE dio aprobación definitiva, el 17 de noviembre, a una Directiva que actualiza y mejora el marco de resolución alternativa de disputas de consumo (ADR). La norma se encuentra pendiente del voto formal en el Parlamento Europeo y busca hacer más accesibles, eficientes y digitales los métodos extrajudiciales para resolver conflictos entre consumidores y empresas. Entre sus novedades, habilita que consumidores de la UE puedan recurrir a entidades de ADR para reclamos contra proveedores de países extracomunitarios (bajo ciertas condiciones), adaptando así el sistema a la realidad del comercio electrónico transfronterizo. Asimismo, obligará a los comerciantes a responder en un plazo de 20 días cuando sean contactados por un organismo ADR, considerándose una falta de respuesta como negativa a participar. La Directiva también simplifica los procedimientos, reduce cargas administrativas y prevé el desarrollo por parte de la Comisión de una herramienta informática multilingüe que facilite la tramitación on-line de disputas de consumo internacionales. Los Estados miembros tendrán 26 meses desde la entrada en vigor para transponer estas reglas a sus leyes nacionales.

(Fuente: [Consejo de la UE - Consilium](#), 17/11/2025)



**Relevancia:** Con esta iniciativa legislativa, la UE busca potenciar vías alternativas al juicio –más rápidas y económicas– para resolver los numerosos conflictos de bajo monto que surgen en las transacciones de consumo (solo un tercio de los europeos con un problema formal se anima a reclamar, según indicadores de 2023). En definitiva, la Directiva ADR actualizada promete beneficiar tanto a consumidores (que obtendrán soluciones ágiles) como a empresas (que podrán resolver reclamos de forma menos costosa que en tribunales), fortaleciendo la confianza en el mercado único digital

## EVENTOS ACADÉMICOS, REUNIONES Y FOROS

### **Misión de la ONU evaluó la política argentina de consumo:**

Del 3 al 7 de noviembre, Argentina recibió a una delegación de la UNCTAD (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo) en el marco de una misión exploratoria de revisión entre pares sobre legislación y políticas de protección del consumidor. La Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial coordinó la agenda, que incluyó reuniones con más de cuarenta actores: asociaciones de consumidores, cámaras empresariales, universidades, reguladores sectoriales, autoridades provinciales, legisladores y miembros del Poder Judicial. Durante cinco días en Buenos Aires se debatieron los principales ejes del sistema argentino: la proyectada reforma integral a la Ley 24.240, el funcionamiento de los juzgados y arbitrajes especializados, la seguridad de productos, el comercio electrónico y los mecanismos de resolución de conflictos, entre otros. También se abordaron temas como el rol del Consejo Federal del Consumo (COFEDEC) y las iniciativas de educación al consumidor. Esta misión forma parte de una evaluación voluntaria internacional impulsada por la ONU (resolución 70/186), cuyo objetivo es identificar fortalezas y desafíos en cada país y proponer mejoras. Los resultados preliminares de la visita alimentarán un informe final con recomendaciones y oportunidades de cooperación técnica para Argentina.

(Fuente: [Argentina.gob.ar](https://argentina.gob.ar), 11/11/2025).

### **Acuerdo con bibliotecas populares para educar en consumo:**

El 4 de noviembre, la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP) y la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial firmaron un convenio de cooperación orientado a fortalecer la educación ciudadana y el acceso a la información en materia de derechos del consumidor. La iniciativa prevé la distribución de material informativo sobre consumo responsable, defensa de usuarios y alertas de estafas en la red de bibliotecas populares de todo el país, así como la organización conjunta de talleres, charlas y capacitaciones abiertas a la comunidad. El acuerdo refuerza el compromiso estatal de difundir la cultura del consumo informado utilizando la capilaridad territorial de las bibliotecas. La CONABIP nuclea más de 900 bibliotecas populares, muchas en pequeñas localidades, por lo que funcionarán como nodos para que la ciudadanía acceda a contenidos formativos –por ejemplo, guías sobre cómo hacer un reclamo, conocer tus derechos en garantía o identificar cláusulas abusivas en contratos–. Desde Defensa del Consumidor destacaron que esta alianza estratégica permitirá “empoderar a los usuarios desde la base, brindando herramientas de autodefensa en sus transacciones cotidianas”. Asimismo, se anticipó que se crearán rincones específicos de “consumo y derechos” en las bibliotecas, y se capacitará a bibliotecarios para que orienten al público en estas temáticas.

(Fuente: [Argentina.gob.ar](https://argentina.gob.ar), 04/11/2025).

### **Capacitación en Tierra del Fuego sobre consumo digital:**

La Escuela Argentina de Educación en Consumo (EAEC), dependiente de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, brindó entre fines de octubre y principios de noviembre una capacitación intensiva a los agentes de la Oficina Provincial de Defensa del Consumidor de Tierra del Fuego, centrada en los desafíos del consumo en entornos digitales. Los días 29 de octubre y 5 de noviembre se desarrollaron jornadas virtuales de formación para 13 empleados de las delegaciones de Río Grande y Tolhuin, cubriendo temas como procedimiento administrativo, derecho administrativo sancionador, la Ley 24.240 y problemáticas actuales: compras online, responsabilidad por productos digitales, ciberdelitos en relaciones de consumo y hasta nociones de derecho aeronáutico (por reclamos de transporte aéreo). Entre los disertantes estuvieron especialistas en ciberdelitos y profesionales del derecho del consumidor, que profundizaron en la aplicación de herramientas como la Ventanilla Federal Única de Reclamos y el ejercicio del derecho de arrepentimiento en contrataciones a distancia. Esta instancia de capacitación refuerza la profesionalización de los equipos provinciales, dotándolos de conocimientos actualizados para atender un volumen creciente de denuncias vinculadas al comercio electrónico y fraudes virtuales. Al finalizar, se destacó que Tierra del Fuego consolida su participación en la Red Federal de Formadores en Derechos del Consumidor, avanzando hacia una protección más eficiente y cercana a la ciudadanía en el entorno digital.

(Fuente: [TiempoSur](https://tiemposur.com.ar), 07/11/2025).

## RECOMENDACIONES DEL MES

### Podcast:

SER Consumidor

**Reseña:** Un emblemático podcast/programa radial español de Cadena SER dedicado a informar y defender los derechos de los consumidores. Cada semana ofrece noticias, entrevistas, denuncias de oyentes y consejos prácticos sobre problemas cotidianos —desde garantías hasta servicios financieros y telecomunicaciones— con un tono claro y riguroso. Es una referencia en el mundo hispanohablante para mantenerse actualizado en temas de consumo.

**Disponible:** [web de Cadena SER](#)

### Documental:

*"La Historia de las Cosas" (The Story of Stuff) - Microdocumental animado (21 minutos)*

**Reseña:** Creado por Annie Leonard, este video —ya un clásico sobre consumo responsable— explica de forma simple cómo cada etapa del sistema de producción y consumo oculta costos para las personas y el ambiente. La Historia de las Cosas invita a cuestionar el consumismo, la obsolescencia programada y las inequidades del modelo global, y propone avanzar hacia prácticas más sustentables. ¿Por qué verlo? Porque en pocos minutos ofrece una mirada clara y reveladora sobre el rol del activismo y de cada consumidor en promover productos más duraderos, éticos y ecológicos. Ideal para capacitaciones o para repensar nuestros hábitos diarios.

**Disponible en:** [Youtube](#)

### Película recomendada:

*"El Patrón, radiografía de un crimen" (Argentina, 2014)*

**Reseña:** Drama basado en hechos reales. Expone con crudeza las prácticas comerciales abusivas y la explotación laboral en una cadena de consumo. La historia sigue a Hermógenes, un peón sometido por un carnicero inescrupuloso a vender carne adulterada y trabajar en condiciones inhumanas, hasta que una situación límite lo lleva a un crimen trágico. Entre el thriller judicial y la crítica social, la película revela cómo la ilegalidad y el fraude alimentario perjudican tanto a consumidores como a trabajadores. ¿Por qué verla? Porque muestra de forma impactante la importancia de los controles sanitarios, la seguridad alimentaria y la responsabilidad profesional en toda la cadena comercial.

**Disponible en:** [Netflix y Prime](#)

**Ver Trailer Oficial:** [Youtube](#)

