

Claves

BOLETÍN MENSUAL
DE DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES



PHARO
CONSULTORA



Panorama mensual

El período relevado mostró una agenda predominantemente técnica y de gestión: hubo ajustes en la arquitectura del arbitraje de consumo, fortalecimiento de la fiscalización metrológica, nuevas prohibiciones y retiros de productos por razones de seguridad, y una secuencia de decisiones judiciales especialmente intensa en medicina prepaga, viajes y tutela procesal del consumidor.

En términos prácticos, el mes dejó tres mensajes útiles para la práctica profesional: el procedimiento administrativo sigue inclinándose hacia su fase arbitral y de control; los jueces continúan usando la noción de relación de consumo para tutelar salud, continuidad contractual y acceso a la jurisdicción; y en servicios públicos los reguladores pusieron el foco en transparencia de facturación, notificaciones y trazabilidad del reclamo.

Desde la óptica del derecho del consumidor, la relevancia del período no estuvo tanto en reformas legislativas de fondo, sino en decisiones regulatorias, y también judiciales, con impacto operativo: quién resuelve, cómo se prueba, dónde se litiga, qué debe informarse en factura, qué productos pueden permanecer en el mercado y qué medios posee el usuario frente a incumplimientos persistentes.



CONTENIDO

02 Panorama mensual

Resumen ejecutivo del contenido del Boletín

04 Sanciones y control administrativo

05 Novedades Judiciales Generales

06 Jurisprudencia Procesal sobre Acceso a la Justicia y Trámite Judicial

07 Servicios Públicos

09 Derecho civil y comercial del consumidor

11 Panorama Internacional

12 Redomendaciones del Mes



Sanciones y control administrativo



Implementación del Registro Nacional de Infractores (RENAI) – Disposición 362 Arbitraje de consumo: nuevo umbral para tribunales unipersonales y colegiados

La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo dispuso que las controversias sometidas al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo se sustancien ante tribunales arbitrales unipersonales cuando el monto no supere el equivalente a dos salarios mínimos, vitales y móviles; y ante un tribunal colegiado cuando lo exceda.

La novedad es relevante porque reordena la asignación de casos según cuantía, con impacto directo en celeridad, costos institucionales y previsibilidad del trámite arbitral. Además, ofrece una pauta objetiva para la gestión temprana del conflicto y puede influir en la estrategia de derivación o de aceptación del arbitraje por parte de proveedores y consumidores.

Fuente: **Boletín Oficial – Disposición 5/2026 de la DNDCYAC, 06/04/2026.**



Novedades Judiciales Generales

Jubilación y continuidad del plan superador: condena a mantener afiliación y plan

En el expediente “G., G. c/ OSOCNA y otro s/ amparo de salud”, el Juzgado Civil y Comercial Federal N° 8 de Capital Federal hizo lugar al amparo y ordenó a OSOCNA y OSDE mantener a la afiliada jubilada en el mismo plan 310, con conservación de antigüedad y sin valores adicionales por preexistencia.

El fallo es relevante porque reafirma que la transición a la jubilación no puede operar, sin más, como un mecanismo de degradación prestacional cuando existe una relación de consumo de larga duración.

Para la práctica, ofrece una pauta útil en conflictos por continuidad de

cobertura, adecuación contractual y tutela del usuario hipervulnerable en salud.

Fuente: CIJ – “G., G. c/ OSOCNA y otro s/ amparo de salud”, 09/04/2026.

Prepaga y aumentos pos-DNU 70/2023: rechazo del amparo contra Hospital Alemán

En la causa “N., C. c/ Hospital Alemán Asociación Civil s/ amparo de salud”, el Juzgado Civil y Comercial Federal n° 10 de la Capital Federal rechazó la demanda, entendiendo que no aparecía demostrado un obrar actual lesivo que justificara la pretensión de fondo, en un contexto donde el juez ponderó las medidas administrativas y judiciales ya adoptadas para controlar aumentos y devolver excesos cobrados.

Para el derecho del consumidor, el fallo importa menos por su resultado puntual que por su metodología: indica que los jueces pueden valorar la existencia de controles regulatorios posteriores para descartar lesión actual suficiente en sede de amparo, lo que obliga a afinar la construcción del agravio concreto y actual en litigios por cuotas de prepagas, e incluso, a monitorear su vigencia durante el trámite del proceso.

Fuente: CIJ – “N., C. c/ Hospital Alemán Asociación Civil s/ amparo de salud”, 24/04/2026.

Jurisprudencia Procesal sobre Acceso a la Justicia y Trámite Judicial

CDespegar y la aerolínea siguen en juicio: la falta de legitimación no fue considerada manifiesta

En “Fassanello, Roberto Eduardo y otro c/ Alitalia Societa Aerea Italiana SPA y otros s/ incumplimiento de contrato”, el Juzgado Civil y Comercial Federal N° 7 de la Capital Federal difirió para el momento del dictado de la sentencia el tratamiento de las excepciones de falta de legitimación pasiva opuestas por Despegar e Italia Trasporto, al considerar que no eran manifiestas y que requerían debate y prueba.

La resolución es relevante para el derecho del consumidor porque evita clausuras prematuras del proceso cuando existe una cadena compleja de proveedores de servicios turísticos; en la práctica, preserva el acceso a la justicia del pasajero-consumidor frente a esquemas de intermediación, cesión o sustitución empresaria que muchas veces se usan para fragmentar responsabilidades.

Fuente: CIJ - “Fassanello, Roberto Eduardo y otro c/ Alitalia Societa Aerea Italiana SPA y otros”, 23/04/2026.



Criptoactivos y foro del consumidor: la jurisdicción acompaña al usuario digital

Un fallo de la Sala A de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial reafirmó la competencia de los tribunales del domicilio del consumidor en un litigio vinculado con criptoactivos.

La novedad es especialmente importante porque extiende herramientas clásicas de tutela procesal del consumidor a conflictos nacidos en entornos digitales y transfronterizos, y reduce una de las barreras más costosas del litigio tecnológico: la imposición de foros lejanos o difíciles para el usuario final.

Fuente: Diario Judicial - “Criptoactivos y jurisdicción: cuando el consumidor digital recupera su territorio”, 16/04/2026.



Servicios Públicos

Electricidad: nuevos cuadros tarifarios y obligación de mayor transparencia en factura

La Secretaría de Energía aprobó la programación estacional de invierno y fijó precios de referencia para mayo-julio; en ejecución de ello, el ENRE aprobó los cuadros tarifarios de EDENOR y EDESUR vigentes desde el 1º de mayo de 2026 e instruyó a ambas distribuidoras a identificar en factura, de modo destacado, el “Costo del Mercado Eléctrico Mayorista” y el “Subsidio Estado Nacional”.

La relevancia para el derecho del consumidor es clara: no se trata solo de informar la tarifa del servicio, sino de comprensibilidad de la factura, trazabilidad de subsidios y mejores condiciones para auditar legalidad, razonabilidad e información adecuada en el vínculo usuario-distribuidora.

Fuente: Boletín Oficial – Resolución SE 109/2026, 04/05/2026; Boletín Oficial – ENRE 243/2026, 04/05/2026; Boletín Oficial – ENRE 244/2026, 04/05/2026

Edesur y continuidad del servicio: condena por demora en el traslado del medidor

Un juzgado federal de la Capital Federal condenó a Edesur por la demora en trasladar un medidor, situación que dejó a una usuaria durante meses sin suministro.

La relevancia consumeril es alta porque recuerda que el deber de prestación continua, no se agota en la mera existencia del servicio concesionado: también comprende la ejecución oportuna de gestiones técnicas indispensables para que el usuario pueda efectivamente consumir el servicio en condiciones regulares.

Fuente: Diario Judicial – “El medidor sin traslado”, 30/04/2026.

Gas por redes: ENARGAS modificó reglas de notificación y cierre del reclamo

La Resolución ENARGAS 447/2026 modificó puntos del Reglamento del Servicio de Distribución y habilitó, entre otras cuestiones, mecanismos de acreditación de visita por geolocalización y notificaciones electrónicas cuando el usuario haya optado por esa modalidad; también incorporó la obligación de brindar al reclamante la respuesta de cierre por escrito.

Es una novedad importante porque el derecho del consumidor en servicios públicos depende, en gran medida, de la prueba del trámite, de la fehaciencia de las notificaciones y de la posibilidad de reconstruir el iter del reclamo ante cortes, deudas o compensaciones.

Fuente: [Boletín Oficial – ENARGAS, Resolución 447/2026](#), 04/05/2026.

Novedades Penales

Imputación por facturación al PAMI de prestaciones no brindadas

La Sede Fiscal Descentralizada de San Nicolás imputó al presidente, al director y a un médico de una clínica de Pergamino por haber facturado al PAMI consultas y prácticas que, según la investigación, nunca fueron brindadas a afiliados.

La noticia es relevante para el derecho del consumidor porque exhibe una modalidad penalmente relevante de fraude en el mercado de salud: el usuario no solo sufre un perjuicio patrimonial indirecto o institucional, sino también una distorsión del historial prestacional y una afectación del deber de confianza que debe regir en la contratación y prestación de servicios médicos.

Fuente: [Fiscales.gob.ar – “Imputaron al presidente, al director y a un médico de una clínica de Pergamino...”](#), 11/05/2026.



Condena por ingreso de mercadería extranjera sin declarar

El Ministerio Público Fiscal informó la condena a cuatro años de prisión de un ex agente aduanero que intentó ingresar mercadería desde Chile sin la documentación correspondiente.

Aunque la figura típica se ubica en la esfera aduanera y penal económica, la conexión con el derecho del consumidor es concreta: la circulación de mercadería sin trazabilidad legal erosiona garantías, controles de seguridad, información de origen y canales formales de reclamación y reparación, afectando a los consumidores que adquieren bienes fuera de los circuitos regulares.

Fuente: [Fiscales.gob.ar](https://www.fiscales.gob.ar) - **“Mendoza: condenaron a cuatro años de prisión a un agente aduanero...”**, 23/04/2026.

Derecho civil y comercial del consumidor

Planes de ahorro: revocación de una reliquidación judicial de cuotas

La Cámara de Apelaciones de Mendoza revocó una decisión que ordenaba reliquidar cuotas de un plan de ahorro para automotores.

La novedad importa porque los planes de ahorro continúan siendo una de las actividades más litigiosas del derecho del consumidor argentino: cada resolución sobre reajuste, equilibrio contractual y alcance del control judicial incide directamente en la discusión sobre onerosidad sobreviniente, transparencia de cálculo y tutela frente a aumentos estructurales.

Fuente: [Diario Judicial](https://www.diarijudicial.com) - **“Plan fallido”**, 14/04/2026



Viajes cancelados: el voucher no elimina por sí solo el deber resarcitorio

La justicia entrerriana confirmó una indemnización a favor de una familia que, pese a que la cancelación del viaje durante la pandemia estaba justificada, permaneció atada a un cupón sin reintegro oportuno.

El caso es relevante porque refuerza una idea central del derecho del consumidor: aun cuando el proveedor cuente con justificación para frustrar la prestación principal, subsisten deberes de información, trato adecuado y gestión diligente del remedio sustitutivo; el “voucher” no puede convertirse en un mecanismo unilateral de inmovilización del crédito del consumidor ni sustituir la devolución del dinero.

Fuente: [Diario Judicial – “Cupón para nunca viajar”](#), 30/04/2026.



Panorama Internacional

Unión Europea: diálogo de implementación sobre cooperación transfronteriza en consumo

La Comisión Europea abrió un diálogo de implementación sobre cooperación para la aplicación transfronteriza del derecho del consumidor, con foco en simplificación, seguridad jurídica y eficacia de enforcement entre Estados miembros.

Fuente: European Commission – “Implementation dialogue on cross-border enforcement cooperation..”, 06/05/2026..

Estados Unidos: la FTC lanzó medidas para evitar engaños en la utilización del “Made in USA”

La Federal Trade Commission anunció un operativo con tres acciones de aplicación para perseguir publicidad y etiquetado engañoso de origen “Made in USA”.

Fuente: FTC – “FTC Announces ‘Made in the USA’ Sweep..”, 14/04/2026.

Brasil: SENACON alertó por fraudes en e-commerce durante el “Día del Flete Gratis”

La Secretaría Nacional del Consumidor advirtió sobre golpes en comercio electrónico y reportó 44.143 reclamos del sector entre enero y marzo de 2026, con un aumento del 89% interanual.

Fuente: Gov.br – “Dia do Frete Grátis: Secretaria Nacional do Consumidor alerta para evitar golpes”, 27/04/2026.



Recomendaciones del Mes

Podcast

Cláusulas abusivas y actualización regulatoria

El episodio “El nuevo listado de cláusulas abusivas en los contratos de consumo” realizado por el Dr. Jorge Oscar Rossi para Microjuris Argentina, es una escucha especialmente útil para estudios y áreas de compliance porque baja a formato breve un tema de gran actualidad: cómo leer, revisar y rediseñar cláusulas predispuestas a la luz de criterios administrativos recientes. Ideal para complementar este boletín con una mirada aplicada a redacción contractual.

Lo encontrás en:

[Spotify](#) - [“El nuevo listado de cláusulas abusivas en los contratos de consumo”](#), 09/04/2026.



Video

Diplomatura abierta sobre derecho del consumidor

La playlist “Diplomatura en Derecho del Consumidor” del Colegio de Abogados de Córdoba en YouTube, ofrece clases útiles para repasar pagaré de consumo, deber de información, seguros y otros núcleos doctrinarios y jurisprudenciales.

Como material de consulta, tiene valor porque permite mantener una base técnica estable entre boletines mensuales y profundizar temas que luego reaparecen en la práctica judicial o administrativa

¿Dónde lo veo?

[YouTube](#) - [“Diplomatura en Derecho del Consumidor”](#).

Película

PLATA DULCE

La película argentina Plata dulce sigue siendo una recomendación valiosa para pensar consumo, endeudamiento, especulación, publicidad y cultura económica desde una clave histórica. No es un material jurídico en sentido estricto, pero funciona como disparador para cursos, charlas y columnas sobre comportamiento de mercado, ilusión de riqueza y vulnerabilidad económica de los usuarios.

Fuente: [IMDb – Plata dulce](#); [CINE.AR – ficha relacionada](#), consulta vigente a mayo de 2026.

