



## MINISTERIO DE ECONOMÍA

### SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL

#### Disposición 893/2025

DI-2025-893-APN-SSDCYLC#MEC

Ciudad de Buenos Aires, 14/08/2025

VISTO el Expediente N° EX-2025-62178019- -APN-DGDMDP#MEC, la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, el Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios, la Resolución N° 394 de fecha 5 de julio de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN y la Resolución N° 227 de fecha 14 de marzo de 2023 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA y su modificatoria, y

#### CONSIDERANDO:

Que el inciso a) del Artículo 43 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, establece que la Autoridad de Aplicación Nacional posee la facultad de proponer y elaborar políticas tendientes a la efectiva defensa del consumidor o usuario e intervenir en su instrumentación, mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.

Que, en este orden de ideas, resulta oportuno destacar a las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General en su Resolución N° 39/248 de fecha 9 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social mediante la Resolución N° 1999/7 de fecha 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su Resolución N° 70/186 de fecha 22 de diciembre de 2015.

Que las citadas Directrices son un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación de daños para que sean eficaces.

Que, en este sentido, se advierte el énfasis expuesto en las políticas de autorregulación de los proveedores de bienes y servicios, entendiendo que existen numerosas formas en que los Estados, las empresas proveedoras y la sociedad civil pueden promover la protección del consumidor.

Que así se han elaborado los “Principios para unas Buenas Prácticas Comerciales”, donde se prevé que las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver





controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva, sin cargas ni costos innecesarios; adoptando las normas nacionales e internacionales relativas a procedimientos internos de reclamación, servicios alternativos de solución de controversias y códigos sobre satisfacción de los clientes.

Que, en el marco descripto, también se promueve que los Estados Miembros deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten estas buenas prácticas comerciales, alentando a los proveedores a solucionar las controversias con los consumidores de forma rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y exenta de formalidades y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan servir de ayuda a los consumidores.

Que, de acuerdo a lo expuesto, mediante la Resolución N° 394 de fecha 5 de julio de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, se creó la figura del “Defensor del Cliente” con el objeto de atender y, en su caso, resolver en forma simple y expeditiva, las quejas y/o reclamos de sus consumidores o usuarios, relacionados con derechos reconocidos en la Ley N° 24.240 y sus normas complementarias, ya sea proponiendo acuerdos conciliatorios entre las partes o elaborando dictámenes de carácter vinculante para las empresas, a efectos de resolver la cuestión planteada para todos aquellos proveedores que voluntariamente la implementaran.

Que toda política moderna en la materia debe hacer hincapié en la prevención y resolución de carácter conciliatorio o transaccional del conflicto del consumo ya que, debido a su naturaleza, por su asiduidad y cuantía, deben preverse y crearse la mayor cantidad de mecanismos o procedimientos que, en forma rápida y expeditiva, ofrezcan una alternativa concreta para la satisfacción del consumidor o usuario que presente alguna situación de conflicto, en su relación contractual con el proveedor.

Que, en atención al tiempo transcurrido y a la experiencia acumulada en cuanto a la aplicación de la figura del “Defensor del Cliente”, se considera pertinente y necesaria la actualización, adecuación y simplificación de su régimen de aplicación a los efectos de ampliar los alcances de dicha figura, permitiendo que más proveedores la adopten logrando mayor agilidad y eficacia en cuanto a la recepción y el tratamiento de los reclamos de los consumidores, en el marco de lo dispuesto por la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240.

Que, a tales fines, se considera necesario ampliar el alcance de la figura del “Defensor del Cliente”, pudiendo ser la misma de carácter unipersonal o colegiado, interna o externa al proveedor, siguiendo ciertas pautas de actuación; para lo cual se propicia modificar los Artículos 1° y 2° de la Resolución N° 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO e incorporar el Artículo 2° bis, a la referida resolución.

Que, por otra parte, para una mejor implementación de la figura corresponde establecer por un lado el carácter vinculante de la decisión del Defensor del Cliente para ambas partes en caso de ser expresamente aceptado por el consumidor y, por el otro, que formalizado el acuerdo de partes, el mismo pondrá fin a la controversia en forma definitiva; a tales fines se propone modificar el Artículo 4° de la Resolución N° 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO.

Que, teniendo en cuenta los avances tecnológicos acaecidos desde la fecha de vigencia de la figura, deviene pertinente adoptar el uso de medios electrónicos como válidos de manifestación de la voluntad por parte de los



consumidores; a dichos fines se propone la incorporación del Artículo 4° bis a la citada resolución.

Que, por último, a los efectos de facilitar a los proveedores la implementación del instituto, se propone flexibilizar la obligación de informar trimestralmente a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, dependiente de la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL de la SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA, respecto de las tareas desarrolladas por el “Defensor del Cliente”, con la finalidad de poder monitorear y analizar su implementación y desarrollo; a tales efectos se propicia modificar el Artículo 7° de la Resolución N° 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO.

Que ha tomado intervención el servicio jurídico competente.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por el inciso a) del Artículo 43 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, el Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios, y la Resolución N° 227 de fecha 14 de marzo de 2023 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA y su modificatoria.

Por ello,

**EL SUBSECRETARIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL**

**DISPONE:**

**ARTÍCULO 1°.-** Sustitúyese el Artículo 1° de la Resolución N° 394 de fecha 5 de julio de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, por el siguiente:

“ARTÍCULO 1°.- Créase la figura del “Defensor del Cliente”, con los alcances y modalidades previstos en la presente resolución, pudiendo la misma ser de carácter unipersonal o colegiada, y que tendrá por finalidad que los proveedores atiendan y, en su caso, resuelvan las quejas o reclamos de sus consumidores, relacionados con derechos reconocidos en la Ley N° 24.240 y normas complementarias, en forma simple y expeditiva.”

**ARTÍCULO 2°.-** Sustitúyese el Artículo 2° de la Resolución N° 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO, por el siguiente:

“ARTÍCULO 2°.- Los proveedores designarán voluntariamente a los postulantes a cubrir las funciones del “Defensor del Cliente” quienes podrán ser personas físicas, internas o externas al proveedor. En caso de que la figura sea unipersonal, el postulante deberá contar con formación profesional en derecho y con indubitables antecedentes en la materia de protección al consumidor. En caso de tratarse de un cuerpo colegiado, que siempre deberá ser de conformación impar, al menos uno de sus integrantes deberá ser profesional del derecho y acreditar formación y trayectoria en materia de derechos del consumidor, pudiendo el resto de los postulantes ser profesionales con formación en otras disciplinas, siempre que cuenten con conocimiento y experiencia en materia de resolución de conflictos. El o los postulantes designados -sean para conformar un defensor unipersonal o un cuerpo colegiado-, así como el plazo de su vigencia y demás condiciones previstas para su desempeño, deberán contar con la





homologación mediante el dictado del acto administrativo correspondiente de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, dependiente de la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL de la SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA.”

ARTÍCULO 3º.- Incorpórase como Artículo 2º bis a la Resolución N° 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO, el siguiente:

“ARTÍCULO 2º bis.- Para el supuesto de conformación de un cuerpo colegiado del Defensor del Cliente, la organización que adopte tal figura podrá postular varios candidatos ante la Autoridad de Aplicación que, en la medida en que cumplan con los requisitos exigidos en la presente resolución, podrán integrar con posterioridad - mediante sorteo- cuerpos colegiados para intervenir en las controversias planteadas por los consumidores.”

ARTÍCULO 4º.- Sustitúyese el Artículo 4º de la Resolución N° 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO, por el siguiente:

“ARTÍCULO 4º.- El “Defensor del Cliente” actuará con total autonomía en el ejercicio de sus funciones y reportará al máximo nivel de la organización que adopte la figura. En caso de no mediar acuerdo de partes, deberá emitir dictamen que, de ser aceptados por el consumidor para la resolución de su reclamo, tendrá carácter vinculante y de cumplimiento imperativo para el proveedor. Formalizado el acuerdo de partes, el mismo pondrá fin a la controversia en forma definitiva. En su caso, el rechazo del reclamo o la no aceptación por parte del consumidor de la resolución emitida por el “Defensor del Cliente”, en ningún caso impedirá la continuación del reclamo en sede administrativa o judicial, conforme lo prevé la Ley N° 24.240 y normas complementarias.”

ARTÍCULO 5º.- Incorpórase como Artículo 4º bis a la Resolución N° 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO, el siguiente:

“ARTÍCULO 4º bis.- Para el tratamiento de los reclamos de los consumidores, podrá considerarse el uso de herramientas digitales como medios válidos de manifestación de la voluntad de las partes. Para ello, los proveedores deberán establecer la metodología de utilización y sus alcances en el Reglamento de funcionamiento y de procedimiento para la tramitación de los reclamos de los consumidores, que deberá contar con la homologación de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo.”

ARTÍCULO 6º.- Sustitúyese el Artículo 6º de la Resolución N° 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO, por el siguiente:

“ARTÍCULO 6º.- La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo pondrá en conocimiento de los usuarios o consumidores, las empresas que hayan implementado la figura del “Defensor del Cliente”, así como los alcances y funcionamiento del sistema, cuando éstos efectúen consultas o presenten quejas o reclamaciones ante la Autoridad de Aplicación.”

ARTÍCULO 7º.- Sustitúyese el Artículo 7º de la Resolución N° 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO, por el siguiente:



“ARTÍCULO 7º.- Con periodicidad anual, por año calendario, los proveedores que implementen la figura del “Defensor del Cliente” deberán presentar un informe detallado a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, suscripto por el Defensor del Cliente designado, que deberá contener información estadística relacionada con las quejas y reclamos presentados por sus consumidores, informando su número; los motivos o cuestiones planteadas en los mismos; la cuantificación económica del reclamo, en su caso; los casos resueltos con y sin acuerdo de partes; los plazos en los que han sido sustanciados, así como toda otra información relevante relacionada con el marco de actuación del “Defensor del Cliente”.”

ARTÍCULO 8º.- La presente medida comenzará a regir a partir del día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL.

ARTÍCULO 9º.- Comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Fernando Martin Blanco Muiño

e. 19/08/2025 N° 58775/25 v. 19/08/2025

