



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

Dirección Nacional de
Defensa del Consumidor
y Arbitraje del Consumo

Compendio normativo 2020-2021

Dirección Nacional de Defensa del
Consumidor y Arbitraje del Consumo

Compendio normativo 2020-2021

Palabras preliminares

Presentar un compendio normativo como el que hoy presentamos es una enorme satisfacción. Y lo es por dos motivos en particular: por un lado, se trata de un material que facilita el acceso a la información, y con ello el ejercicio de los derechos de las y los consumidores y el trabajo de los actores clave. Por otra parte, porque visibiliza y expone el rol del Estado y el cumplimiento de su compromiso con las necesidades de los y las más vulnerables.

La Nación Argentina cuenta con su ley de Defensa de las y los Consumidores desde el año 1993. Una ley, de avanzada ya en aquel entonces, con un claro espíritu tuitivo. Luego llegó la reforma constitucional del año 1994, y con ella el artículo 42 y la incorporación de los instrumentos de Derechos Humanos al artículo 75 inc. 22. La reforma posterior de la ley 24.240 profundizó estos compromisos, al igual que lo hizo la sanción del Código Civil y Comercial ya en el siglo XXI.

Todo este marco superior exige una gestión a su altura. Una gestión que, asumiendo el carácter de derecho humano de tercera generación y dando cumplimiento con las mandas constitucionales, tome las medidas necesarias para garantizar su ejercicio. Desalentar que en el mercado proliferen prácticas abusivas requiere de un Estado presente que, por un lado regule -como lo hacen las diferentes normas que aquí se presentan- pero que también fiscalice y controle el cumplimiento de las mismas. Tarea que ha honrado esta Dirección Nacional. El compendio visibiliza el compromiso de un Estado que vela por los derechos de las y los consumidores, regulando y controlando el cumplimiento de las obligaciones de las y los proveedores. Un Estado que privilegia la información y capacitación de toda la comunidad, y que aspira a facilitar el ejercicio de los Derechos.

En esa convicción se integró, por primera vez en la historia normativa nacional, el concepto de Consumidores Hipervulnerables, que asume las vulnerabilidades estructurales de diferentes poblaciones, y pone en cabeza del Estado Nacional la obligación de actuar en consecuencia. Cada una de las resoluciones volcadas aquí y dictadas por la Secretaría de Comercio y por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo tiene una pequeña historia propia. Fueron trabajadas con equipos de especialistas que, partiendo de las obligaciones que establece la ley, las socializaron con los actores y actrices clave y trabajaron con ellos y ellas en la información, difusión y capacitación.

Así las normas se acompañaron de campañas en redes sociales, capacitaciones específicas, cursos abiertos, reuniones y eventos de los que fueron parte las asociaciones de la sociedad civil, las cámaras empresariales y organismos del sector público y del sector privado. No huelga recordar que la mayoría de estas normas nacieron en un contexto anómalo generado por la pandemia. Un momento histórico que exigió profundizar los compromisos con los más vulnerables y diseñar estrategias para las nuevas realidades, representadas -entre otras cosas- por los impactos que los entornos digitales tienen en las relaciones de consumo. Queremos agradecer a las trabajadoras y trabajadores de la Secretaría de Comercio Interior y de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, por su compromiso para lograr tan altos objetivos.

Dr. Sergio Sebastián Barocelli.
Director Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo

Consumidores hipervulnerables

Resolución 139/2020 SCI

Prioriza los reclamos que involucren los derechos o intereses de niños, niñas y adolescentes; personas del colectivo LGBT+ -lesbianas, gays, bisexuales y transgénero-; mayores de 70 años; personas con discapacidad; migrantes o turistas; integrantes de comunidades de pueblos originarios y ruralidad; y residentes en barrios populares.



Brinda asistencia y acompaña en la tramitación de reclamos, contempla procedimientos administrativos eficaces y expeditivos para solucionar los conflictos así como medidas que eliminen y mitiguen los obstáculos en el acceso a la justicia.

[Ver norma completa](#)

Infancias

Resolución 236/2021 SCI

Determina el procedimiento que se llevará a cabo para tratar los reclamos de personas menores de edad, según la siguiente diferenciación:

Los **adolescentes de entre 13 y 17 años** podrán denunciar de manera autónoma a los proveedores por incumplimientos a sus derechos como consumidores y usuarios de bienes y servicios.



Los **niños y niñas hasta los 12 años** podrán participar en las audiencias conciliatorias junto a los adultos responsables de su cuidado.

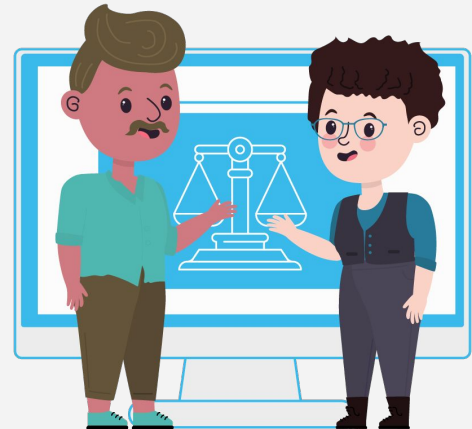
Por último, refuerza el derecho a ser asistido por un abogado de la niñez, en cualquiera de los 2 supuestos antes referidos.

[Ver norma completa](#)

COPREC

Resolución 616/2020 SCI

Establece el procedimiento para llevar a cabo las audiencias conciliatorias virtuales en el Servicio de COPREC. [Ver norma completa](#)



E-Recauda

Resolución 399/2020 SCI

Moderniza el sistema de pago de las obligaciones no tributarias de los proveedores, brindando mayor seguridad e integralidad. Determina el cálculo y mecanismo de pago del arancel de homologación y de las multas a los proveedores por no asistir a las audiencias de conciliación.

[Ver norma completa](#)

Suspensión plazos de garantía

Resolución 244/2020 SCI

Establece que los plazos de garantía contractuales y legales quedan suspendidos por todo el período en que los consumidores no hayan podido ejercer el acceso efectivo a este derecho por el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) decretado como consecuencia de la pandemia mundial relativa al COVID-19.

[Ver norma completa](#)



COFECI

Resolución 145/2021 SCI

Crea el Consejo Federal de Comercio Interior, para el análisis e intercambio de información en materia de políticas públicas nacionales relativas al comercio interior. [Ver norma completa](#)

Contratos de adhesión

Resolución 271/2020 SCI

Obliga a la publicación de los ejemplares de los contratos de adhesión en la página de inicio de los proveedores de bienes y servicios.

[Ver norma completa](#)



Información medios de pago

Resolución 449/2020 SCI

Obliga a la publicación de manera precisa y claramente visible de todos los medios de pago que acepten, sean estos electrónicos y/o de cualquier otro tipo:

- En los puntos de venta, con cartelería específica en vidrieras o líneas de caja.
- En compras a distancia, en las páginas web de los proveedores .

[Ver norma completa](#)



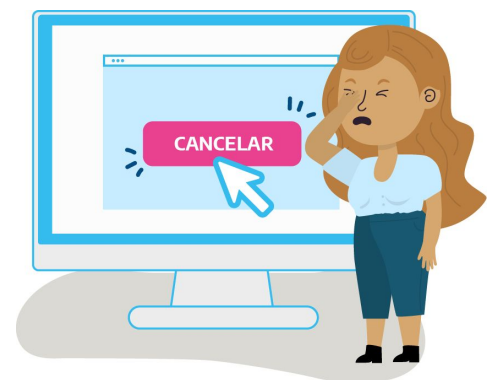
Botón de arrepentimiento

Resolución 424/2020 SCI

Obliga a la publicación del Botón de Arrepentimiento en las páginas web de los proveedores, para que las y los consumidores que compraron a distancia o en el entorno digital puedan ejercer el derecho de revocación de la compra o la contratación dentro del plazo mínimo de 10 días.

El Botón deberá ser un link de fácil acceso y a partir de la solicitud de arrepentimiento, el proveedor dentro de las 24 horas y por el mismo medio, deberá informar al consumidor el número de código de identificación de arrepentimiento o revocación.

[Ver norma completa](#)

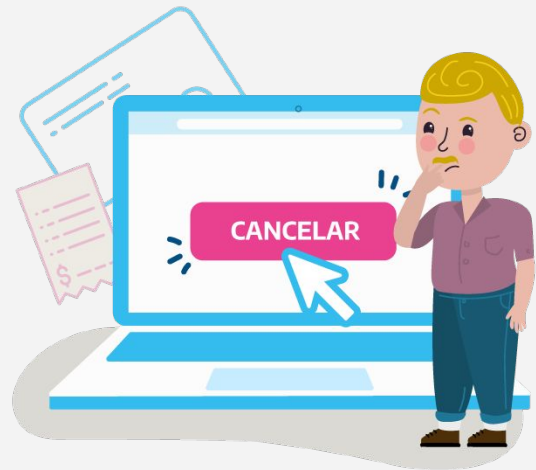


Botón de baja

Resolución 271/2020 SCI

Obliga a la publicación del Botón de Baja, en la página de inicio del sitio de Internet institucional de los proveedores, para que las y los consumidores puedan dar de baja los servicios contratados.

Este botón deberá ser un link de fácil acceso y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño. [Ver norma completa](#)



Disposición 184/2020

Amplía los rubros de empresas obligadas a publicar el botón de baja: servicios de seguridad y alarmas, suscripciones a donaciones por débito automático a ONGs, y a entidades de bien público y fundaciones. [Ver norma completa](#)

Disposición 357/2021

Amplía los rubros de empresas obligadas a publicar el botón de baja: servicios de streaming de contenido multimedia, planes de ahorro previo, compañías de seguro y de tiempos compartidos. [Ver norma completa](#)

Disposición 745/2021

Amplía los rubros de empresas obligadas a publicar el botón de baja: servicios de geolocalización y servicios de suscripción a alimentos y bebidas. [Ver norma completa](#)

Publicación del formulario de denuncias en sitios web de empresas

Resolución 274/2021 SCI

Obliga a los proveedores que posean páginas o aplicaciones web a incorporar un enlace que permita el ingreso al formulario de denuncias de la Ventanilla Única Federal de reclamos de Defensa del Consumidor.

[Ver norma completa](#)



Cláusulas abusivas

Resolución 994/2021 SCI

Incluye nuevos supuestos de cláusulas abusivas en los contratos, a saber, aquellas que violen, excluyan, distingan o menoscaben arbitrariamente derecho de niños, niñas y adolescentes y de consumidores hipervulnerables en general, limiten las acciones colectivas, establezcan intereses de intereses, limiten el derecho de arrepentimiento, entre otras.

[Ver norma completa](#)

Trato digno

Resolución 1033/2021 SCI

Se establecen los Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención por teléfono o Internet. Los más destacados son la obligación de brindar contacto humano en las conversaciones, la prohibición de la utilización de bots o inteligencia artificial como único medio de comunicación, la abstención de desplegar conductas vergonzantes, lenguaje grosero o afectar la reputación o imagen de las y los consumidores, la prohibición de realizar cualquier tipo de comunicación los sábados, domingos, feriados o días no laborales y la obligación de que el primer nivel del llamado, las opciones del menú no puedan ser superiores a 5, debiendo ser una de ellas la opción de atención por parte de una persona humana.

[Ver norma completa](#)



Género

Guía de buenas prácticas Resolución 1040/2021 SCI

Contempla recomendaciones para identificar y desarticular prácticas sexistas que naturalizan las desigualdades de género, que crean estereotipos rígidos y limitantes y que subordinan a las mujeres y a las personas LGTBIQ+. Se trata de lineamientos dinámicos, que pueden ampliarse ante la identificación de nuevas conductas sexistas que se dan en las relaciones de consumo.

[Ver norma completa](#)



Capacitación Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo Resolución 889/2021 SCI

Obliga a los árbitros sectoriales del SNAC a realizar capacitación en género. Promueve la necesaria perspectiva de género en el proceso arbitral para el tratamiento de los reclamos de las y los consumidores.

[Ver norma completa](#)



Normas MERCOSUR

Productos

peligrosos

Resolución 724/2020 SCI

Introduce a la legislación argentina la norma Mercosur N° 1/10 relativa al procedimiento sobre alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos. [Ver norma completa](#)

Principios

protectorios

Resolución 310/2020 SCI

Introduce a la legislación argentina la norma Mercosur N° 36/19 que reconoce la vulnerabilidad estructural de los consumidores en el mercado y por lo tanto reconoce una serie de principios protectorios, como ser, el principio de buena fe, de información, de prevención de riesgos, de equiparación de derechos, antidiscriminatorios y de respeto a la dignidad, entre otros.

[Ver norma completa](#)

Protección en el comercio electrónico

Resolución 270/2020 SCI

Introduce a la legislación argentina la norma Mercosur N° 37/19 relativa a la protección al consumidor en el comercio electrónico.

Obliga a los proveedores a poner a disposición de las y los consumidores, en su sitio web y demás medios electrónicos, con fácil visualización, todos sus datos comerciales y fiscales, asegurando un acceso fácil y de clara visibilidad a los términos de la contratación, garantizando el derecho a información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso sobre el proveedor, el producto y/o servicio y la transacción realizada, entre otros.

[Ver norma completa](#)

Consumidores y consumidoras hipervulnerables

Resolución 1015/2021 SCI

Introduce a la legislación argentina la norma Mercosur N° 11/2021 relativa a la protección de las y los consumidores en situación de hipervulnerabilidad.

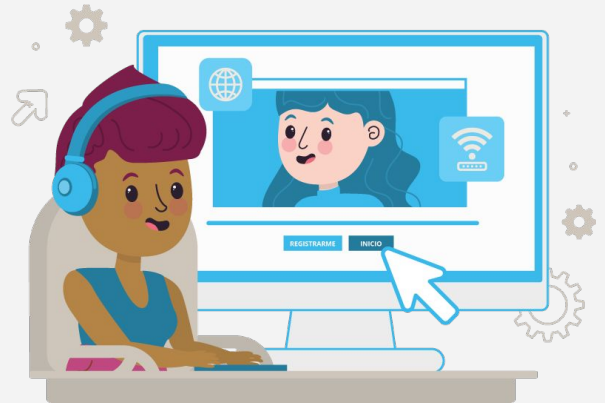
[Ver norma completa](#)

Escuela Argentina de Educación en Consumo

Resolución 273/2021 SCI

Establece las funciones específicas de la EAEC y sus competencias en materia de capacitación, formación y difusión de información, en temáticas relacionadas con la protección de los derechos de las y los consumidores.

[Ver norma completa](#)



Asociaciones de consumidores

- **Resolución 143/2020 SCI:** Extiende el plazo de presentación del Informe de Gestión Anual. [Ver norma completa](#)
- **Resolución 352/2020 SCI:** Contribuciones Ordinarias [Ver norma completa](#)
- **Resolución 561/2020 SCI:** Crea el Concurso de Proyectos para la promoción, protección y difusión de derechos de las y los Consumidores Hipervulnerables. [Ver norma completa](#)
- **Disposición 15/2020 SCI :** Convocatoria al Concurso de Proyectos de Asociaciones [Ver norma completa](#)
- **Disposición 479/2021 SCI:** Rectifica el nombre de una Asociación inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores. [Ver norma completa](#)
- **Resolución 512/2021 SCI:** Inscripción de Asociación en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores.
- **Resolución 513/2021 SCI:** Contribuciones especiales para el Concurso de Asociaciones [Ver norma completa](#)



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina