



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

Consumidores hipervulnerables

Resolución 139/2020

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.

Infancias

Resolución 236/2021

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.



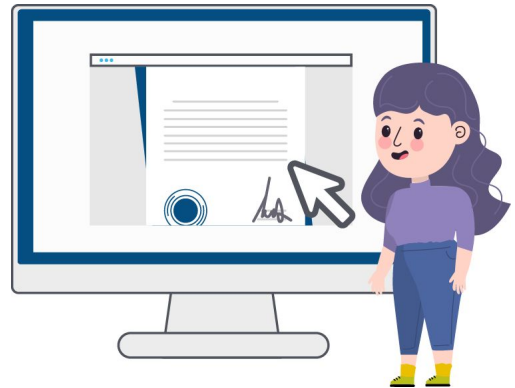
Los **niños y niñas hasta los 12 años** podrán participar en las audiencias conciliatorias junto a los adultos responsables de su cuidado.

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

Contratos de adhesión

Resolución 271/2020

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



Información medios de pago

Resolución 449/2020

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 cartelera específica en vidrieras o líneas de caja.
- En compras a distancia, en las páginas web de los proveedores .

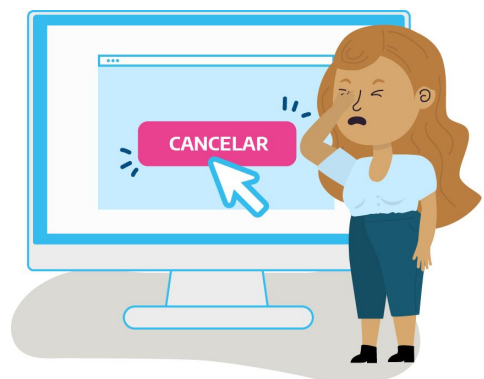


Botón de arrepentimiento

Resolución 424/2020

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.

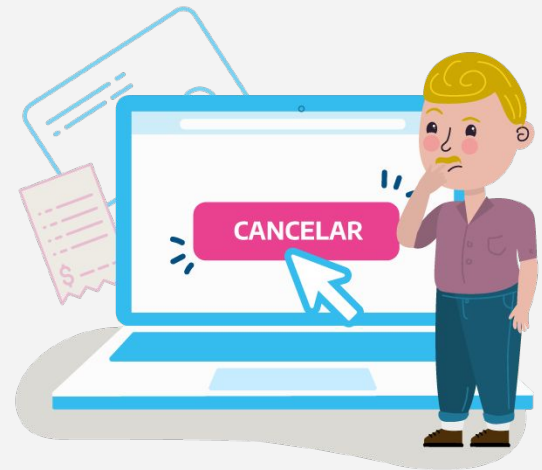


Botón de baja

Resolución 271/2020

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.



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.

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.

Publicación del formulario de denuncias en sitios web de empresas

Resolución 274/2021

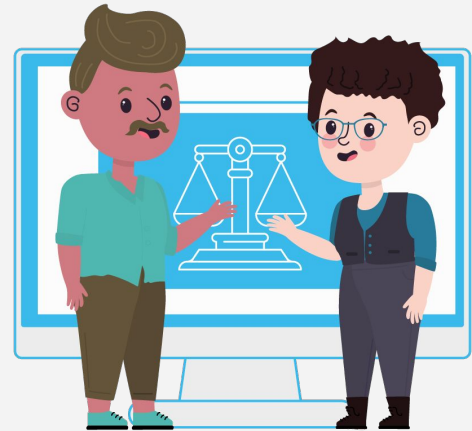
Obliga a los proveedores que posean páginas o aplicaciones web a incorporar un enlace que permita el ingreso al formulario de denuncias de la Ventanilla Única Federal de reclamos de Defensa del Consumidor.



COPREC

Resolución 616/2020

Establece el procedimiento para llevar a cabo las audiencias conciliatorias virtuales en el Servicio de COPREC.



E-Recauda

Resolución 399/2020

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.

Suspensión plazos de garantía

Resolución 244/2020

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.



COFECI

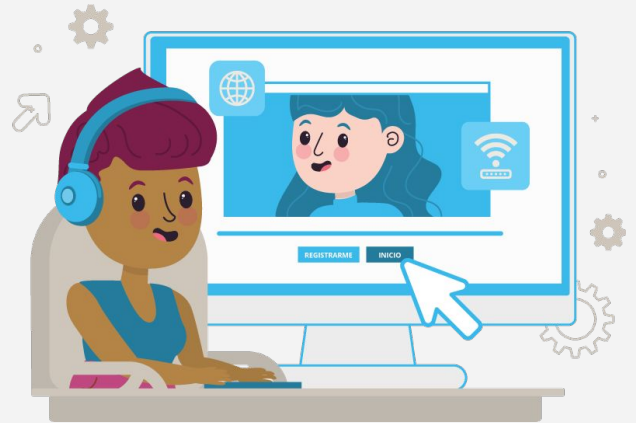
Resolución 145/2021

Crea el Consejo Federal de Comercio Interior, para el análisis e intercambio de información en materia de políticas públicas nacionales relativas al comercio interior.

Escuela Argentina de Educación en Consumo

Resolución 273/2021

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.



Asociaciones de consumidores

- **Resolución 143/2020:** Extiende el plazo de presentación del Informe de Gestión Anual.
- **Resolución 352/2020:** Contribuciones Ordinarias
- **Resolución 561/2020:** Crea el Concurso de Proyectos para la promoción, protección y difusión de derechos de las y los Consumidores Hipervulnerables.
- **Disposición 15/2020:** Convocatoria al Concurso de Proyectos de Asociaciones
- **Resolución 441/2021:** Contribuciones Ordinarias
- **Resolución 479/2021:** Rectifica el nombre de una Asociación inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores.
- **Resolución 512/2021:** Inscripción de Asociación en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores.
- **Resolución 513/2021:** Contribuciones especiales para el Concurso de Asociaciones



Normas MERCOSUR

Productos

peligrosos

Resolución 724/2020

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.

Principios

protectorios

Resolución 310/2020

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.

Protección en el comercio electrónico

Resolución 270/2020

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.