

Intergovernmental Group of Experts on
Consumer Protection Law and Policy

Voluntary peer review of consumer protection law and policy: Argentina

July 7, 2026

Anahí Chávez Ruesta

Contenido

1. Introducción
2. Mejores prácticas
3. Desafíos
4. Recomendaciones



Liderazgo Normativo Histórico

Mandato Constitucional: El Artículo 42 de la Constitución Nacional consagra la tutela de los intereses económicos, la salud y el trato equitativo equitativo como pilares del bienestar general.

Directrices de la ONU: Alineación total con la Resolución 70/186 de la Asamblea General (Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor).

Integración Global: Rol activo en la formulación de estándares en el G20, proceso de adhesión a la OCDE y liderazgo en la armonización regional del MERCOSUR.



El Desafío de Escala

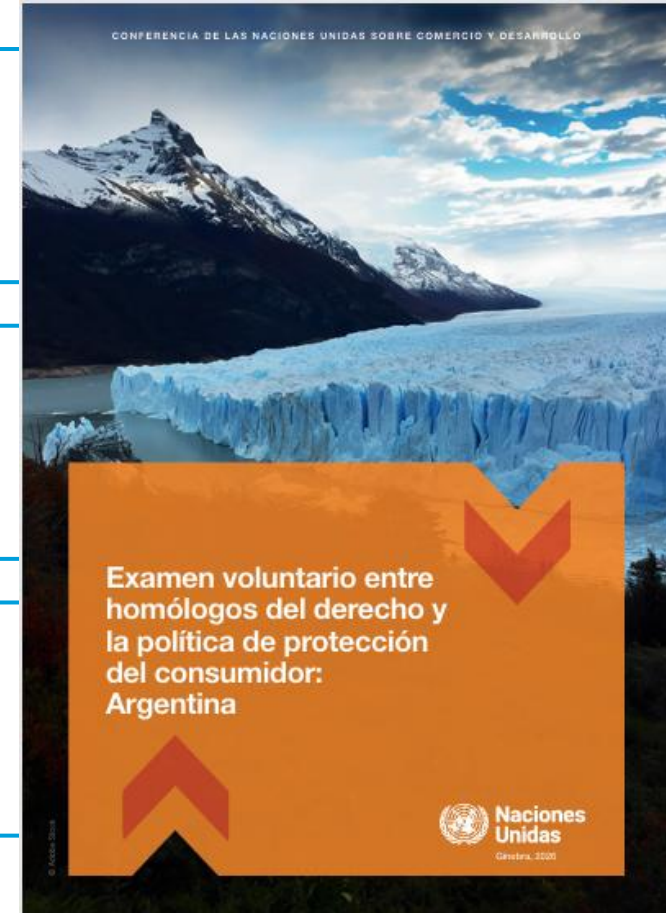
Un sistema federal de 24 jurisdicciones autónomas atendiendo a 46 millones de habitantes.

La Aceleración Digital

Crecimiento del 55% del comercio electrónico en 2025 (34 billones de pesos).

Economía Avanzada

En 2023 alcanzó un índice de desarrollo humano de 0.865





La modernización del servicio al consumidor a través de la innovación digital



Ventanilla Federal Única de Reclamos

Punto de entrada digital integrado

Simplifica el acceso, unifica la tramitación a nivel federal y mejora la trazabilidad de los expedientes para una respuesta coordinada.



Asistente Virtual TINA

Chatbot gubernamental 24/7

Democratiza el acceso a la información y orientación legal inmediata, reduciendo las barreras de entrada al sistema estatal.

➤ Acceso a la justicia: dos vías complementarias

Vía Judicial

Juzgados Especializados

Fuero específico en relaciones de consumo (ej. modelo de la CABA con reducción/exención de tasas judiciales).

Ventaja: Especialización técnica, jurisprudencia coherente y alta tasa de resolución temprana mediante audiencias preliminares.



**Alta complejidad
Jurisprudencia**

Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC)

Resolución extrajudicial ágil.

⌚ Tiempo de tramitación promedio **inferior a 90 días**.

👤 **69%** de los casos concluyen mediante laudo arbitral.

Vía Alternativa

**Alta velocidad
Desjudicialización**

Conflicto de
Consumo

➤ Desafíos estructurales del mercado de consumo



Vulnerabilidad sistémica del consumidor:
Riesgos de fraude, problemas de seguridad de productos y ausencia de responsabilidad corporativa



Ejes de acción prioritarios



EJE NORMATIVO

Nuevo Código de Defensa del
Consumidor



EJE TERRITORIAL

Federalismo activo



EJE TECNOLÓGICO

Vigilancia reforzada de
mercados digitales

Eje Normativo: Nuevo Código de Defensa del Consumidor



Visión Recomendada: Código Unificado



Un nuevo instrumento legal que reemplace la dispersión por **coherencia, previsibilidad y modernidad regulatoria**.



Sistematización Integral



Integración de Plataformas Digitales y E-commerce



Seguridad Jurídica y Tutela Integral

Tres Beneficios Críticos:

1. Daños Punitivos y Acciones Colectivas:

Criterios objetivos que otorgan seguridad jurídica y reducen la carga interpretativa judicial.

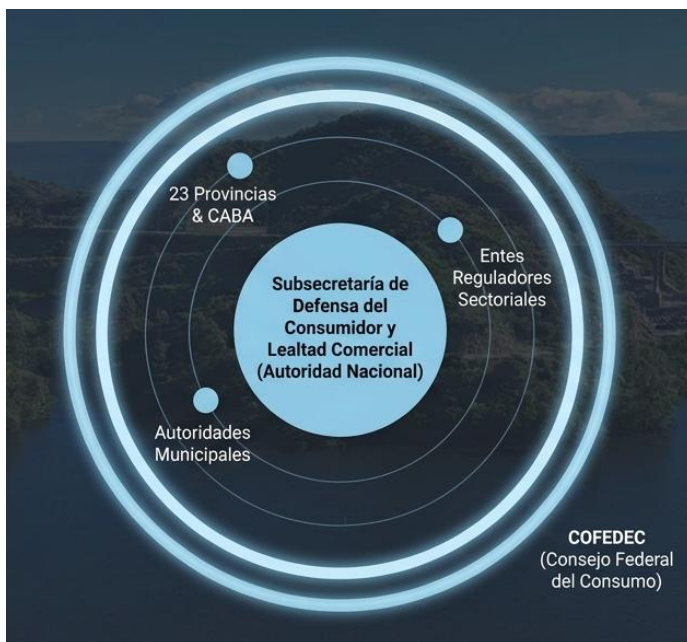
2. Economía Digital:

Regulación precisa de plataformas de intermediación y comercio transfronterizo.

3. Prevención Financiera:

Tratamiento integral contra el sobreendeudamiento y promoción del crédito responsable.

➤ Eje territorial: Coordinación institucional en un sistema federal



El Eje: Subsecretaría de Defensa del Consumidor
Define lineamientos nacionales, opera la ventanilla única y gestiona alertas de seguridad interamericanas (SIAR).

Balance del Diseño Institucional

- +** **Fortaleza:** Gran capacidad de intervención directa y alta presencia territorial en el país.
- **Riesgo:** Superposición regulatoria y capacidades institucionales dispares entre provincias.
- ➔** **Recomendación Estratégica:** Fortalecer COFEDEC institucionalmente para lograr estándares mínimos comunes y aplicar una "Política Nacional de Consumo" explícita.

Eje Tecnológico: Vigilancia de Mercados Digitales



Captura de Dato:

Integración con el comercio transfronterizo y plataformas digitales (domicilio electrónico obligatorio).

El Filtro Proactivo:

Unidades especializadas utilizando inteligencia artificial para barridos digitales (alineado con directrices OCDE)

Intervención Temprana:

Detección de patrones abusivos e inmovilización de productos inseguros antes del daño masivo.

Mentorías ICPEN
2026 y cooperación
regional
(MERCOSUR/RCSS)
para blindar el
ecosistema digital
transfronterizo.

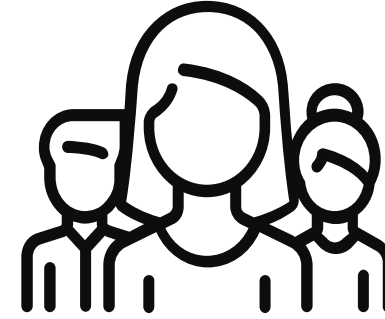
Habilitadores del Ecosistema: Cumplimiento y Empoderamiento



Sector Privado:

Autorregulación y Cumplimiento

Impulsar la figura del Defensor del Cliente (Disp. 893/2025) y programas Internos de cumplimiento normativo para prevenir la litigiosidad.



Sociedad Civil:

Educación y Representación

Fortalecimiento del movimiento asociativo mediante la Escuela Argentina de Educación en Consumo y la sistematización de información de la tutela colectiva.

Conclusiones

1. Sistematización como motor de previsibilidad

La aprobación del nuevo Código de Defensa del Consumidor es el catalizador necesario Para garantizar seguridad jurídica tanto a empresas como a ciudadanos.

2. Inclusión digital con vigilancia proactiva

Expandir la Ventanilla Federal y utilizar datos/IA para la vigilancia de mercados digitales Permitirá neutralizar las asimetrías y combatir la informalidad.

3. Un Federalismo de alta cohesión

Potenciar el COFEDEC contribuye que el derecho del consumidor se ejerza con el mismo estándar de calidad y rapidez en cualquier punto del territorio nacional.

Thank you

