

# Cambios en el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC)

18 de agosto de 2025

La Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, a través de la [Disposición 892/2025](#), reestructuró el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC).

De esta forma, estableció -como principio- el arbitraje electrónico y por excepción y acuerdo expreso entre las partes, el presencial. En este marco, se incorporará un sistema de inteligencia artificial para mejorar los plazos y modalidades de resolución del sistema.

También la medida incorporó un tratamiento especial para la atención de los reclamos de los consumidores considerados vulnerables y en situación de desventaja, previendo plazos especiales para la pronta resolución de los mismos.

Por otra parte, se determinó un nuevo marco para la adhesión y exclusión de los proveedores de bienes y/o servicios al Registro de Oferta Pública de Adhesión al SNAC. Se detallaron los ámbitos material, territorial y temporal de la adhesión y faculta al organismo a excluir a un proveedor por causales como el incumplimiento de laudos, la utilización fraudulenta del distintivo de adhesión o sanciones reiteradas por la Autoridad de Aplicación. Por último, la renuncia de un proveedor no invalida su obligación de someterse a los tribunales por procedimientos iniciados previamente.

Para finalizar, la norma modificó los órganos arbitrales, introduciendo la figura del Árbitro de Emergencia para reemplazar a otro árbitro en casos de ausencia o imposibilidad. Asimismo, se diferenció la composición de los Tribunales Arbitrales en Unipersonales, integrados por un único Árbitro Institucional, y Colegiados, conformados por un Árbitro Institucional que actuará como Presidente y dos Árbitros Sectoriales, uno por los consumidores y otro por los proveedores.