

Novedades en Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial

19 de agosto de 2025

La Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, a través de la [Disposición 890/2025](#), creó la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor, en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, actuando como único medio formal para la recepción de los reclamos de los consumidores provenientes de todo el país, a los efectos de agilizar la interposición y facilitar el tratamiento de las quejas y reclamos recibidos, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 24.240.

Son misiones y funciones específicas de la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor:

- Recibir los reclamos interpuestos por los consumidores de todo el país, a los efectos de su análisis, asignación y derivación a las distintas jurisdicciones
- Generar el desarrollo tecnológico necesario a los fines de lograr la trazabilidad de los reclamos ingresados
- Promover capacitaciones y asistencia técnica a las Autoridades de Aplicación Locales de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.
- Registrar los reclamos formulados por los consumidores y procesar información precisa sobre las diversas problemáticas que importen infracciones a la normativa vigente y sobre eventuales incumplimientos sistemáticos o reiterados, por parte de los proveedores, que afecten sus derechos.
- Identificar los reclamos atinentes a consumidores en situación vulnerable y de desventaja
- Identificar los reclamos correspondientes a consumidores turistas

Por otra parte, también la Subsecretaría, mediante la [Disposición 893/2025](#), efectuó modificaciones al régimen de la figura del “Defensor del Cliente”.

DEPARTAMENTO DE COMERCIO INTERIOR

En este sentido, se amplía el alcance de la figura, pudiendo ser la misma de carácter unipersonal o colegiado, interna o externa al proveedor, siguiendo ciertas pautas de actuación.

Por otra parte, se establece 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.

Además, y teniendo en cuenta los avances tecnológicos acaecidos desde la fecha de vigencia de la figura, se adopta el uso de medios electrónicos como válidos de manifestación de la voluntad por parte de los consumidores.

Por último, a los efectos de facilitar a los proveedores la implementación del instituto, se flexibiliza la obligación de informar trimestralmente a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo respecto de las tareas desarrolladas por el “Defensor”, con la finalidad de poder monitorear y analizar su implementación y desarrollo.

Recordamos que la figura del “Defensor del Cliente” fue creada mediante la Resolución Nº 394 de fecha 5 de julio de 2018 de la ex Secretaría de Comercio, 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.