Defensa del consumidor: Nueva disposición refuerza el derecho de arrepentimiento y baja de servicios en contrataciones a distancia.

Francisco Rondoletti - Godofredo Ortiz – Julieta Moreira

TCA Tanoira Cassagne

El 4 de septiembre de 2025 fue publicada en el Boletín Oficial la nueva Disposición N° 954/2025 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial que integra, deroga y reemplaza las normas previas que regulaban el derecho de arrepentimiento y la baja de servicios contratados a distancia por la Resolución N° 316/18 (ex Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción) y la Resolución N° 424/20 (ex Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo) (la "Disposición").

En sus considerandos, la norma destaca que su objetivo es unificar y modernizar la normativa sobre contratación a distancia y comercio electrónico, haciéndola más clara y accesible para consumidores y proveedores, basándose en experiencias y diálogos previos con cámaras sectoriales (especialmente eventos y turismo) y con el Consejo Federal de Comercio Interior (COFECI), buscando evitar abusos y distorsiones en los mercados e incrementado los costos de transacción asociados de las empresas proveedoras, que terminan encareciendo los productos y servicios que en definitiva deben abonar los consumidores.

Las Resoluciones previas quedan derogadas por la Disposición que establece las siguientes modificaciones al régimen nacional de defensa del consumidor (Ley 24.240):

(i) Botón de Arrepentimiento (art. 1°): Se establece que todo proveedor que venda bienes o servicios a distancia (como vía web) debe incluir, de forma visible y al primer acceso, un "Botón de Arrepentimiento".

A través de este botón, el consumidor puede revocar la compra sin necesidad de ningún trámite adicional -no se le puede exigir registración previa u otros requerimientos-.

(ii) Modalidades especiales (art. 2°): Asimismo, para dicho ejercicio, se deben tener en cuenta las siguiente pautas:

a) Cuando se trate de la adquisición de entradas para espectáculos, eventos deportivos o artísticos: el plazo de 10 (diez) días corridos para arrepentirse se cuenta desde la entrega al consumidor de las entradas o del comprobante de pago, lo que ocurra primero, agregando que, el consumidor deberá cursar la comunicación o notificación prevista al proveedor con, como mínimo, VEINTICUATRO (24) horas de antelación a la realización del espectáculo o evento deportivo o artístico de que se trate. Ello quiere decir que, si el evento tiene lugar en un plazo menos de 10 días de la fecha de compra, se acorta el plazo de revocación debiendo hacerlo, como mínimo, con 24 horas de antelación al evento.

b) Una modalidad idéntica se aplica cuando se trate del ejercicio del derecho de arrepentimiento respecto de contrataciones efectuadas con fines turísticos con fecha determinada, tales como locaciones hoteleras o de inmuebles, alquiler de autos, contratación de excursiones o de medios de transporte de media y larga distancia, entre otras.

(iii) Exenciones (art. 3°): No aplican las disposiciones respecto del arrepentimiento en los siguientes casos:

a) Productos o servicios incluidos en el artículo 1.116 del Código Civil y Comercial de la Nación, el cual establece que salvo pacto en contrario *"los referidos a productos confeccionados conforme a las especificaciones suministradas por el consumidor o claramente personalizados o que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez; los de suministro de grabaciones sonoras o de video, de discos y de programas informáticos que han sido decodificados por el consumidor, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso*

permanente; los de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas".

b) Cuando el consumidor ya haya utilizado o consumido el producto o servicio.

c) Productos adquiridos con fines de reventa o destinados a procesos de producción, transformación o comercialización.

d) Productos perecederos.

(iv) Botón de Baja de Servicios (art. 4°): Los proveedores también deben incluir, de manera destacada y desde el primer acceso, un "Botón de Baja de Servicios" en sus canales digitales.

Al usarlo, el consumidor puede dar de baja un servicio sin trámites ni registración previa.

(v) Plazos de respuesta y atención al consumidor: Dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la solicitud de arrepentimiento o baja, el proveedor debe: (1) informar al consumidor el código de identificación de la gestión; (2) implementar las acciones necesarias para cumplir con la reversión o cancelación solicitada.

Los proveedores que ofrecen atención telefónica o digital deben asegurar un servicio mínimo de 8 (ocho) horas diarias durante días hábiles (lunes a viernes), y deben indicar claramente el número telefónico, el canal alternativo o el sitio web de atención al cliente. También deben especificar el área responsable.

(vi) Plazo de adecuación y sanciones: Los proveedores tienen 60 (sesenta) días corridos desde la publicación (4 de septiembre de 2025) –hasta el 3 de noviembre de 2025- para adaptar sus plataformas digitales a las nuevas

obligaciones, especialmente lo previsto en el Artículo 4° sobre el botón de baja.

El incumplimiento será sancionado según lo establecido en la Ley 24.240 y sus modificatorias.

A modo de conclusión, la Disposición refuerza los principios de transparencia, simplicidad y efectividad en el ejercicio de derechos, al exigir que el "botón de arrepentimiento" y de baja de servicios sea visible, accesible y sin trabas para el consumidor. Basada en la necesidad de armonizar y actualizar la normativa previa, la medida garantiza que la revocación de contratos a distancia se ejerza en condiciones reales de igualdad, consolidando la tutela del usuario frente a prácticas que podían obstaculizar su voluntad de desistir.

Las Disposición se encuentra disponible en el siguiente link: Disposición N° 954/2025.

TCA Tanoira Cassagne

Francisco Rondoletti - Godofredo Ortiz – Julieta Moreira