

Disp 954/2025. ME. Bienes o servicios. Páginas web o canales digitales. Clientes. Arrepentimiento o Baja. Botones de acceso. Resolución. Vigencia

Por

Redacción Central

-

Se **dispone** la **obligatoriedad** a los **proveedores de comercio electrónico de incluir botones visibles de "Arrepentimiento" y "Baja de Servicio"** sin trámites adicionales. Respuesta en 24 horas o plazos especial según actividad. Horario de atención de consultas y/o reclamos. Plazos de adecuación (*Ley 24.240*)

 **Sujetos:** Proveedores digitales

 **Comercialización bienes o servicios:** vía páginas web o canales digitales

 **Régimen:** Defensa del Consumidor y Lealtad comercial

 **Servicio/Compras:** cancelación

- ▶ **Procedimiento ágil y rápido:** botones de acceso en página principal
- 1 **Botón de Arrepentimiento:** revocación compras sin trámites adicionales.
- 2 **Botón de Baja de Servicio:** solicitud servicios contratados en línea.

Proveedor. Respuesta. Plazos:

Entradas a espectáculos o eventos y servicios turísticos con fecha fija: hasta 10 días para arrepentirse y notificación respuesta al menos 24 horas antes del evento.

Demás bienes y servicios: hasta 24 hs subsiguientes (informado código de petición y revocación o baja efectiva)

Atención al consumidor (telefónica o digital): horarios igual al comercial (si exclusivo remoto min 8 hs de Lun-Vie)

Excepciones. Arrepentimiento: no aplica para bienes consumidos, perecederos o compras con fines de reventa o integración productiva.

Sanciones: Ley 24.240 Ley de Defensa del Consumidor

Vigencia: 04/09/2025

Adecuación plataformas digitales: hasta Lunes 03/11/2025

MINISTERIO DE ECONOMÍA SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL

Disposición 954/2025

DI-2025-954-APN-SSDCYLC#MEC

Ciudad de Buenos Aires, 03/09/2025 (BO. 04/09/2025)

VISTO el Expediente N° EX-2025-71612200- -APN-DGDMDP#MEC, la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, el Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios, las Resoluciones Nros. 316 de fecha 22 de mayo de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, 424 de fecha 1° de octubre de 2020 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO y 227 de fecha 14 de marzo de 2023 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA y su modificatoria, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Artículo 10 ter de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, se determinó que cuando la contratación de un servicio haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, puede ser rescindida a elección del consumidor mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

Que con dicha previsión se pretende simplificar la gestión de los trámites que, cotidianamente, deben realizar los consumidores para dar la baja de los servicios contratados, brindando agilidad y celeridad a los mismos.

Que la Autoridad de Aplicación de la citada ley dictó oportunamente la Resolución N° 316 de fecha 22 de mayo de 2018 de la ex SECRETARÍA DE

COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN complementando las previsiones estipuladas al efecto, a fin de brindar una protección eficaz a los consumidores y simplificar los procedimientos para el ejercicio del derecho previsto en la norma tutelar referenciada.

Que, con similar finalidad, la referida Autoridad de Aplicación dictó la Resolución N° 424 de fecha 1° de octubre de 2020 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO alusiva al derecho previsto para los consumidores, tanto en el Artículo 34 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, como en el Artículo 1.110 del Código Civil y Comercial de la Nación, para revocar la aceptación del contrato cuando éste sea celebrado a distancia, fuera de los establecimientos comerciales, estableciendo previsiones y modalidades para facilitar el ejercicio del derecho del consumidor.

Que por la Resolución N° 227 de fecha 14 de marzo de 2023 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA y su modificatoria, se delegó en la ex SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA, actualmente SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL de la SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO del citado ministerio, las facultades para adoptar todas las acciones que requieran la aplicación de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.

Que, con carácter general, es dable consignar que las medidas dictadas pueden ser enmarcadas en las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Resolución N° 39/248 de fecha 9 de abril de 1985 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, ampliadas posteriormente por la Resolución N° 1999/7 de fecha 26 de julio de 1999 del Consejo Económico y Social y revisadas y aprobadas por la Resolución N° 70/186 de fecha 22 de diciembre de 2015 de la citada Asamblea General.

Que las citadas Directrices son un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las normas de protección del consumidor y las instituciones encargadas de aplicarlas para que sean eficaces, fomentando políticas de protección del consumidor que alienten la implementación de buenas prácticas comerciales, tal es el caso de las resoluciones referenciadas.

Que, con base en el dictado de las resoluciones citadas y la experiencia de la Autoridad de Aplicación derivada de la implementación y tratamiento de dichas normativas, se considera pertinente y necesario actualizar las previsiones allí establecidas, unificando en un solo texto estas regulaciones específicas para la protección de los consumidores en la contratación a distancia y el comercio electrónico; no solo para facilitar la comprensión y

acatamiento por parte del sector proveedor, sino para conocimiento y ejercicio de esos derechos por parte de los consumidores y usuarios.

Que, en definitiva, resulta útil, a los fines de mejorar y facilitar la interacción en el mercado de los proveedores y consumidores, ajustar y actualizar sus términos, simplificando los procedimientos y previendo también excepciones lógicas y modalidades especiales en cuanto a su aplicación, en determinados supuestos, además de los previstos en el Código Civil y Comercial de la Nación y la reglamentación de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.

Que, en el orden de ideas que se exponen, a efectos de la actualización de la normativa relacionada con la baja de los servicios contratados a distancia y del derecho de arrepentimiento, es pertinente consignar que ha resultado de gran utilidad las reuniones informativas mantenidas por la Autoridad de Aplicación con las distintas cámaras sectoriales relacionadas con la comercialización de eventos y espectáculos deportivos; y de servicios turísticos, para recoger opiniones y experiencias relacionadas con la aplicación de los institutos.

Que, también ha resultado experiencia enriquecedora en el sentido antes expuesto, el intercambio de criterios y opiniones realizado con las Direcciones de Comercio relacionadas con el comercio interior de todo el país, agrupadas en el Consejo Federal de Comercio Interior (COFECI), creado por la Resolución N° 92 de fecha 15 de marzo de 2024 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA, para mejorar y facilitar la implementación y reglamentación de los derechos en cuestión y útiles para evitar ejercicios abusivos o indebidos de los mismos, que han generado en algunos casos distorsiones en los mercados de consumo 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.

Que, por último, deviene pertinente derogar las Resoluciones Nros. 316/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO y 424/20 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR.

Que ha tomado intervención el servicio jurídico competente.

Que la presente disposición se dicta en virtud de las facultades conferidas por la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, el Decreto N° 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios, y la Resolución N° 227/23 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO y su modificatoria.

Por ello,

EL SUBSECRETARIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD
COMERCIAL

DISPONE:

ARTÍCULO 1º.- DERECHO DE ARREPENTIMIENTO. Los proveedores que comercialicen bienes y servicios a distancia, a través de páginas web o formato similar deberán tener a simple vista, en lugar destacado y en el primer acceso, un link denominado "BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO", mediante el cual el consumidor pueda solicitar la revocación de la aceptación del producto adquirido o del servicio contratado, en los términos de los Artículos 34 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, y 1.110 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Al momento de hacer uso del BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO, el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa ni ningún otro trámite adicional.

ARTÍCULO 2º.- MODALIDADES ESPECIALES PARA SU EJERCICIO. Lo dispuesto en el artículo anterior regirá con base en las consideraciones que a continuación se enumeran, en los siguientes casos:

a) Cuando se trate de la adquisición de entradas para espectáculos, eventos deportivos o artísticos, el plazo de DIEZ (10) días corridos para ejercer el derecho de arrepentimiento se contará desde la fecha en que le sean entregadas al consumidor las entradas o su correspondiente comprobante de pago, lo que primero ocurra, con independencia de la fecha de realización del evento.

b) Cuando se trate de la adquisición de entradas para espectáculos, eventos deportivos o artísticos, para ejercer el derecho de arrepentimiento dentro del plazo de DIEZ (10) días corridos, 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.

c) Regirá idéntica situación a la prevista en el literal anterior, 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.

ARTÍCULO 3º.- EXENCIONES. No regirá lo previsto en el Artículo 1º de la presente disposición, en los siguientes casos:

a) En los casos establecidos en el Artículo 1.116 del Código Civil y Comercial de la Nación, excepto pacto en contrario.

b) Cuando el consumidor efectivamente haya utilizado o consumido el producto o servicio contratado y, con posterioridad, pretenda ejercer el derecho de arrepentimiento dentro del plazo previsto en el Artículo 34 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.

c) En el caso que el consumidor, sea persona humana o jurídica, pretenda ejercer el derecho de arrepentimiento respecto de la adquisición o contratación de productos o servicios con fines de reventa y/o sean integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros cuando se relacionen con dichos procesos, sea de manera genérica o específica, conforme lo establece el Artículo 2° del Decreto N° 1.798 de fecha 13 de octubre de 1994.

d) Cuando se trate de la adquisición de productos perecederos.

ARTÍCULO 4°.- BOTÓN DE BAJA DE SERVICIOS. Los proveedores que comercialicen bienes y servicios a distancia, a través de páginas web y/o canales digitales de comercialización o formato similar, deberán tener a simple vista, en lugar destacado y en el primer acceso, un link denominado "BOTÓN DE BAJA DE SERVICIO", mediante el cual el consumidor pueda solicitar la baja del servicio contratado, con base en lo normado en el Artículo 10 ter de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.

Al momento de hacer uso del BOTÓN DE BAJA DE SERVICIOS, el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa ni ningún otro trámite adicional.

ARTÍCULO 5°.- PLAZO. A partir de la solicitud de revocación de la aceptación y/o de la solicitud de baja del servicio, dentro de las VEINTICUATRO (24) horas subsiguientes y por el mismo medio, el proveedor deberá informar al consumidor el código de identificación o registración de la petición efectuada y arbitrar los medios y/o adoptar las medidas necesarias, para efectivizar la revocación y/o baja solicitada.

ARTÍCULO 6°.- SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR. Las empresas proveedoras de bienes y servicios que brinden atención telefónica o por cualquier medio informático a los usuarios, deberán establecer un horario de atención de consultas y/o reclamos que no puede ser inferior a los días y horarios en que operen comercialmente. Cuando los proveedores brinden el servicio de atención a los usuarios en forma exclusivamente telefónica y/o electrónica, el horario de atención no podrá ser inferior a OCHO (8) horas por día, en días hábiles, de lunes a viernes.

Los proveedores deberán informar en sus páginas web el número telefónico, canal alternativo de comunicación o sitio electrónico para la formulación de consultas y/o reclamos; debiéndose indicar en tal información el área responsable del servicio de atención al cliente.

ARTÍCULO 7º.- El incumplimiento a lo establecido en la presente disposición será sancionado conforme las previsiones de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.

ARTÍCULO 8º.- Establécese el plazo de SESENTA (60) días corridos, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente medida, para que los proveedores adecúen sus sitios de Internet y/o canales digitales de comercialización de acuerdo a lo establecido en el Artículo 4º de la presente disposición.

ARTÍCULO 9º.- La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo de la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL de la SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA dictará, en su caso, las normas interpretativas o complementarias necesarias para una adecuada implementación de la presente medida.

ARTÍCULO 10.- Deróganse las Resoluciones Nros. 316 de fecha 22 de mayo de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN y 424 de fecha 1º de octubre de 2020 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO.

ARTÍCULO 11.- La presente disposición entrará en vigencia el día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL.

ARTÍCULO 12.- Comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Fernando Martin Blanco Muiño