



Diez novedades relevantes en defensa del consumidor

Novedades del 8 de agosto al 11 de septiembre de 2026

Este informe reúne las 10 principales novedades de interés para usuarios y consumidores en el período.

Panorama de la selección

N°	Área	Idea central
1	Servicios financieros	Nuevas obligaciones documentales para prevenir fraudes
2	Comercio digital	La devolución se cumple cuando el dinero llega al consumidor
3	Oferta digital	El proveedor debe probar el error de precio que invoca
4	Vivienda	Límites a prórrogas indefinidas en planes de largo plazo
5	Automotores	Responsabilidad por falta de información aunque no haya defecto
6	Transporte aéreo	Cancelaciones, agencias y daño punitivo
7	Medicina prepaga	Continuidad cautelar durante un embarazo
8	Acceso a justicia	Gratuidad y límite del artículo 730 del Código Civil y Comercial
9	Seguridad automotor	Nuevas obligaciones sobre alertas y retiros internacionales
10	Reclamos de salud	Valor probatorio del trámite administrativo y cumplimiento tardío

1. Bancos y billeteras deberán documentar mejor la prevención del fraude

BCRA, Comunicaciones “A” 8471, 27/8/2026, y “A” 8473, 3/9/2026; publicadas el 1/9 y el 10/9/2026, respectivamente.

La novedad. La Comunicación A 8471 exige a entidades financieras y proveedores de cuentas de pago un programa formal de gestión del fraude, con responsable, políticas aprobadas, indicadores, registro de incidentes, medidas correctivas y reportes al directorio. La A 8473 agrega un score de riesgo de fraude para cada CUIL o CUIT de persona humana, que deberá utilizarse en altas, monitoreo de transferencias y recategorizaciones.

Por qué importa. Los controles dejan de ser una explicación interna difícil de auditar y pasan a generar documentación obligatoria. Al mismo tiempo, el BCRA aclara que el score no puede ser el único fundamento de una decisión y no libera a la entidad de su responsabilidad.

Aplicación práctica. Ante una transferencia desconocida, un bloqueo o un cierre de cuenta, resultará relevante pedir las alertas, reglas aplicadas, registro del incidente, score vigente, decisión final y auditorías. Los cronogramas de implementación deben respetarse: las comunicaciones no convierten retroactivamente una falla anterior en infracción normativa.

Fuentes: [Comunicación A 8471](#) · [Comunicación A 8473](#)

2. Una devolución digital solo se cumple cuando el dinero llega al consumidor

CNCom., Sala C, “Ceravolo, María Angélica c/ Mercado Libre S.R.L. s/ ordinario”, COM 9513/2020, 5/8/2026; publicado el 2/9/2026.

La novedad. La plataforma acreditó que había iniciado el reintegro y enviado los fondos al procesador, pero la prueba bancaria mostró que nunca ingresaron en la cuenta de la compradora. La Cámara consideró inoponibles las vicisitudes internas de los contratos conectados, confirmó la responsabilidad directa de Mercado Libre, elevó el daño moral a \$1,5 millones y admitió \$4 millones de daño punitivo.

Por qué importa. Distingue entre ordenar una devolución dentro del sistema y cumplirla efectivamente. También reconoce que la confianza generada por el programa “Compra Protegida” integra el servicio ofrecido por la plataforma.

Aplicación práctica. El consumidor debe conservar comprobantes y movimientos bancarios, además de las constancias de la plataforma. Si se reclama contra el procesador de pagos, conviene dirigir la demanda expresamente contra él: su sola citación como tercero no permitió condenarlo en este caso.

Dato pendiente de verificación. *No se verificó firmeza ni se localizó una copia oficial abierta del PJN.*

Fuentes: [Referencia y contenido del fallo](#)

3. El proveedor debe probar el error de precio que invoca para cancelar una compra

CNCom., Sala F, “Yedid, Nadina Cynthia c/ United Airlines Inc. y otro s/ ordinario”, COM 28.568/2019, 17/6/2026; publicado el 14/8/2026.

La novedad. La Sala confirmó que una aerolínea no podía cancelar una reserva electrónica alegando un error tarifario. El precio bajo no demostró por sí solo que el error fuera reconocible, especialmente en un contexto de

promociones masivas. Las confirmaciones electrónicas habían generado una confianza legítima aun antes de la emisión definitiva del billete.

Por qué importa. Fortalece la eficacia de la oferta digital y del deber de información. Quien pretende desligarse por error debe acreditar su origen, alcance, duración y posibilidad de ser advertido por un consumidor razonable.

Aplicación práctica. Es importante conservar pantallas, correos, códigos de reserva, publicidad y condiciones vigentes. Frente a una cancelación, puede reclamarse el cumplimiento o una prestación equivalente, además de exigir los registros técnicos del supuesto error.

Dato pendiente de verificación. *No se verificó firmeza.*

Fuentes: [Texto completo y sumarios](#)

4. Los planes de vivienda no pueden quedar sujetos a prórrogas indefinidas

Juzgado de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la 1.ª Nominación de Rosario, “De Paola, Ariel Gustavo y otros c/ Bauen Arquitectura S.R.L. – Pilay S.A. – Pilares S.R.L. UTE y otros s/ incumplimiento de contrato”, CUIJ 21-02986799-9, agosto de 2026; publicado el 8/9/2026.

La novedad. Luego de veinte años de aportes, el tribunal declaró abusivas la cláusula de “situaciones no previstas” y la prórroga automática por los períodos que estimara la administradora. Ordenó entregar una vivienda nueva de características y ubicación determinadas o pagar US\$138.700 o su equivalente. También reconoció privación de uso, daño moral y una multa civil equivalente a veinte canastas básicas totales para hogar 3.

Por qué importa. El paso del tiempo no puede transformar una obligación concreta en una promesa librada a la voluntad del proveedor. El fallo combina control de cláusulas, cumplimiento específico y una prestación sustitutiva objetivamente valuada.

Aplicación práctica. En contratos de larga duración conviene reunir el historial completo de aportes, las comunicaciones, el plazo original, las prórrogas y la disponibilidad de unidades. La pretensión debe precisar superficie, ubicación y estado de la vivienda, así como una alternativa económica para el caso de imposibilidad de entrega.

Dato pendiente de verificación. *La publicación identifica la fecha como 31/8/2026, pero el encabezado del PDF abierto omite el día. No se verificó firmeza.*

Fuentes: [Publicación](#) · [Sentencia reproducida](#)

5. Puede existir responsabilidad aunque el producto funcione según su diseño

Cámara de Apelaciones Civil, Comercial, Familia, Minería y Contencioso Administrativa de General Roca, Sala II, sentencia 173, expediente RO-19078-C-0000, 11/8/2026.

La novedad. En un reclamo por una Fiat Toro equipada con filtro DPF, la Cámara descartó un defecto de fabricación, pero mantuvo la responsabilidad de fabricante, concesionaria y financiadora por no informar antes de la compra que la tecnología resultaba inadecuada para un uso predominantemente urbano. Confirmó daño moral y daño punitivo y sustituyó la entrega de un vehículo nuevo por la pérdida de valor de reventa.

Por qué importa. El deber de información no se limita a explicar cómo funciona el producto. También comprende las condiciones de uso capaces de frustrar la finalidad concreta de la compra. El manual entregado después no reemplaza la información precontractual decisiva.

Aplicación práctica. Antes de comprar bienes técnicamente complejos, las necesidades comunicadas al vendedor deben quedar documentadas. En un reclamo resultan útiles los manuales, boletines técnicos, reclamos similares, campañas de servicio y prueba sobre el conocimiento previo de toda la cadena comercial.

Dato pendiente de verificación. *El portal oficial anonimiza la carátula y parte de la identificación de las empresas demandadas.*

Fuentes: [Sentencia oficial](#)

6. Las cancelaciones aéreas requieren prueba concreta y una gestión diligente del reintegro

CNCom., Sala D, “Fiorentino, Erika Estefanía y otro c/ Aerovías de México S.A.C. de C.V. s/ sumarísimo”, registro 520/2021, 4/8/2026, Juzgado 22, Secretaría 44; publicado el 7/9/2026.

La novedad. Confirmó la condena a Aeroméxico y Almundo por la cancelación de un vuelo del 24/3/2020 y la falta de asistencia, alternativa eficaz o reintegro. La cronología normativa no impedía el regreso de residentes, por lo que la pandemia no bastó como excusa. Por mayoría también confirmó el daño punitivo para ambas empresas; Heredia votó por excluirlo respecto de la aerolínea debido al Convenio de Montreal, pero mantenerlo para la agencia por su propia gestión negligente.

Por qué importa. La fuerza mayor debe demostrarse en relación con el vuelo y el pasajero concretos. La agencia no garantiza automáticamente al transportista, pero responde por sus propias omisiones de información, asistencia y gestión.

Aplicación práctica. Conviene conservar itinerarios, restricciones vigentes en la fecha exacta, residencia, chats, correos, gastos y pedidos de reembolso. La discusión sobre daño punitivo en transporte aéreo continúa abierta y el voto minoritario anticipa los argumentos de una eventual impugnación.

Dato pendiente de verificación. *No se verificó firmeza.*

Fuentes: [Texto completo y sumarios](#)

7. La continuidad de una prepaga puede protegerse cautelarmente durante el embarazo

Juzgado Federal de San Luis, “R., A. c/ Prevención Salud s/ amparo contra actos de particulares”, FMZ 28.129/2026, medida cautelar del 13/7/2026; publicada el 13/8/2026.

La novedad. Ordenó restituir inmediatamente la cobertura integral a una afiliada embarazada cuya alta había sido dejada sin efecto por supuestas omisiones en la declaración jurada. Para la cautelar se valoraron la solicitud de afiliación, los pagos, las constancias médicas, la fecha posterior de la ecografía y la baja visible en la aplicación.

Por qué importa. La cronología y la continuidad asistencial pueden ser suficientes para una protección urgente, sin esperar la discusión definitiva sobre la declaración jurada. La empresa debe individualizar la pregunta omitida, la respuesta falsa, el conocimiento de la afiliada y la causal contractual utilizada.

Aplicación práctica. Ante una baja, deben conservarse la declaración jurada, comprobantes, estudios, comunicaciones y capturas de la aplicación. La petición urgente puede incluir restablecimiento integral, continuidad hasta la sentencia y prohibición de aplicar condiciones propias de una nueva afiliación.

Dato pendiente de verificación. *Es una resolución cautelar, no una sentencia de fondo. La publicación alterna S.R.L. y S.A. al identificar a la demandada.*

Fuentes: [Texto de la medida](#)

8. La gratuidad del consumidor no puede dejar honorarios sin obligado al pago

CNCom., Sala F, “Charrua, Gabriela Paola c/ Cencosud S.A. s/ ordinario”, 12/8/2026; y Cámara Segunda Civil y Comercial de La Plata, Sala III, “Torres, Silvio Raúl y otro c/ Despegar.com.ar S.A. y otro”, causa 136.592, 14/7/2026.

La novedad. Ambos pronunciamientos rechazaron la aplicación del límite del 25% del artículo 730 del Código Civil y Comercial cuando, combinado con la justicia gratuita, dejaba una parte de los honorarios sin sujeto obligado. La Sala F extendió la solución a la abogada y a la perita contadora y excluyó del cálculo los honorarios de la mediadora prejudicial.

Por qué importa. La gratuidad de la Ley de Defensa del Consumidor no debe degradar la calidad de la asistencia jurídica o de la prueba pericial. La línea protege el acceso efectivo a justicia y la retribución de quienes intervienen en el proceso.

Aplicación práctica. Cuando se discuta el prorrateo, debe mostrarse concretamente que el consumidor no puede ser ejecutado y que el límite dejaría una obligación sin deudor. También corresponde diferenciar honorarios judiciales, periciales y de mediación.

Dato pendiente de verificación. *La versión pública de Charrua está testada y no permite verificar el número completo de expediente.*

Fuentes: [Charrua — sentencia](#) · [Charrua — síntesis oficial](#) · [Torres — sentencia](#)

9. Los fabricantes deberán replicar en Argentina alertas y retiros de vehículos emitidos en el exterior

Poder Ejecutivo Nacional, Decreto 796/2026, DECTO-2026-796-APN-PTE, 25/8/2026; Boletín Oficial del 26/8/2026.

La novedad. El decreto admite la homologación de vehículos certificados bajo estándares estadounidenses y elimina autorizaciones previas para determinadas autopartes. Como contrapartida, fabricantes e importadores deben informar inmediatamente investigaciones, incumplimientos y campañas de retiro extranjeras y replicar en Argentina las acciones correctivas correspondientes.

Por qué importa. La simplificación del ingreso de productos se acompaña de obligaciones más claras de vigilancia posventa. Su incumplimiento queda expresamente sometido a la Ley de Defensa del Consumidor y al régimen de lealtad comercial.

Aplicación práctica. Los propietarios pueden consultar campañas vinculadas al VIN y exigir constancias de aviso y reparación. Ante un defecto, resultan relevantes las comunicaciones con autoridades extranjeras, boletines técnicos, investigaciones y fechas de implementación local del retiro.

Fuentes: [Texto oficial](#)

10. El reclamo administrativo de salud genera constancias útiles y el cumplimiento tardío no borra la infracción

Superintendencia de Servicios de Salud, Resolución 1459/2026, RESOL-2026-1459-APN-SSS#MS, 7/8/2026; Boletín Oficial del 13/8/2026.

La novedad. La resolución corrigió el régimen aplicable cuando una obra social o prepaga regulariza la prestación después de la intervención administrativa, pero antes del vencimiento de la intimación: en ese supuesto corresponden cuatro módulos sancionatorios. El sistema de reclamos permite documentar mediante las constancias INTIMA y CONSTA el requerimiento, la respuesta o el silencio y el estado del cumplimiento.

Por qué importa. La prestación otorgada recién después de la intervención estatal no elimina la demora ni sus consecuencias. El expediente administrativo puede transformarse en una prueba ordenada del conocimiento, la mora y la necesidad del reclamo.

Aplicación práctica. El usuario debe pedir y conservar las constancias emitidas y la copia íntegra del expediente. En casos urgentes, la denuncia administrativa no obliga a esperar su conclusión antes de solicitar tutela judicial.

Fuentes: [Resolución 1459/2026](#) · [Comentario sobre INTIMA y CONSTA](#)

Cierre

El período muestra un derecho del consumidor cada vez más apoyado en evidencia digital, registros regulatorios y deberes de información adaptados a productos complejos. Para las organizaciones de usuarios, el desafío es traducir esas fuentes en orientación clara, prevención y reclamos documentados, sin limitar la agenda a la litigación colectiva.

Elaborado por la Dirección de Asuntos Legales de la ONG

a cargo de Gabriel Martínez Medrano

www.adduc.org.ar