

ADDUC

ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES www.adduc.org.ar

Informe mensual de defensa del consumidor

SEPTIEMBRE 2026

Novedades publicadas del 16 al 30 de septiembre de 2026

Selección ejecutiva. Diez novedades con impacto práctico para usuarios, asociaciones y profesionales: fraude bancario, comercio electrónico, salud, servicios públicos, planes de ahorro, mercado de capitales, seguridad de productos, prepagas y seguros.

Criterio de selección y alcance

Este informe prioriza novedades publicadas después del cierre del informe institucional del 15 de septiembre de 2026. Preparado por la Dirección de Asuntos Legales de www.adduc.org.ar (Responsable Gabriel Martinez Medrano).

Servicios financieros	Phishing, deber de seguridad y prueba en poder del banco
Compras y vivienda	Garantía legal, ventas en línea y demora en planes de ahorro
Salud y servicios	Tratamientos oncológicos, prepagas y brecha digital
Seguridad de productos	Medicamentos experimentales, sanitizantes y productos médicos
Seguros e inversiones	Sanciones, intermediación y transparencia en colocaciones

Las 10 novedades más importantes

1. Phishing empresarial: el banco debe probar la seguridad y exhibir los registros

Referencia y fuente. Unidad Jurisdiccional Civil N.º 9 de General Roca, sentencia n.º 67, “RO-00696-C-2025 - [ACTOR_1] c/ [DEMANDADO_1] s/ sumarísimo (daños y perjuicios - Ley 24.240)”, 23/9/2026. [Fallo oficial completo](#)

Síntesis. Una sociedad sufrió once transferencias no consentidas mediante un ataque asociado al malware Grandoreiro. El juzgado consideró que los servicios bancarios digitales actuaban como infraestructura de la empresa y no se incorporaban de modo directo a su proceso productivo; por ello reconoció la relación de consumo. La entidad no aportó los registros y datos técnicos que estaban bajo su control, lo que activó una valoración adversa conforme al deber de colaboración del art. 53 LDC. Condenó a restituir \$47.100.300,19 y fijó daño punitivo equivalente a seis canastas básicas totales para hogar tipo 3 al momento del pago.

Por qué importa. Es una decisión especialmente útil porque combina tres cuestiones frecuentes: consumidor persona jurídica, carga probatoria dinámica y seguridad digital como obligación propia del banco. Además, afirma que las reglas del BCRA son un piso mínimo y que el fraude informático integra el riesgo de la actividad, no un hecho automáticamente ajeno.

Consecuencias y recomendaciones prácticas

- Desde el primer reclamo, pedir preservación y exhibición de logs, dispositivos, IP, geolocalización, altas de destinatarios, alertas, reglas antifraude y decisiones de no bloqueo.
- Las pymes deben documentar para qué usan la cuenta y por qué el servicio financiero no se integra de manera directa a su producción; los bancos, en cambio, necesitan explicar técnicamente el patrón y los controles aplicados, no limitarse a invocar autenticación válida.

Dato pendiente de verificación. La versión oficial anonimiza a las partes. No se verificó que el fallo esté firme.

2. Compras en línea: la garantía comercial de diez días no desplaza la garantía legal

Referencia y fuente. Juzgado de Paz de San Antonio Oeste, sentencia n.º 30, “Jesús, Viviana Ayelén c/ Hartmann S.A. s/ menor cuantía”, SA-00648-JP-2025, 23/9/2026. [Fallo oficial completo](#)

Síntesis. La consumidora compró por internet un colchón y sommier por \$1.564.999, financiado en 18 cuotas, y denunció defectos en las costuras. La pericia informática autenticó los correos de reclamo y la pericia mecánica confirmó un defecto de fabricación. El tribunal declaró inoponible la garantía comercial de diez días frente a la garantía legal del art. 11 LDC y condenó a reintegrar el precio, más \$500.000 por daño moral y una canasta básica total para hogar tipo 3 en concepto de daño punitivo.

Por qué importa. Refuerza una regla básica pero todavía discutida en la práctica: el proveedor no puede abreviar por condiciones propias la garantía legal. También muestra el valor de combinar prueba del defecto con autenticación de los reclamos digitales.

Consecuencias y recomendaciones prácticas

- Conservar correos, chats, fotografías, números de gestión y constancias de entrega; si son desconocidos, solicitar pericia informática o informes de la plataforma y del correo.
- Frente a una respuesta basada en una garantía comercial vencida, invocar la garantía legal y exigir que el proveedor acredite revisión, reparación idónea y trazabilidad del producto.

Dato pendiente de verificación. No se verificó que se encuentre firme.

3. Servicios esenciales: reconexión de agua y protección frente a la brecha digital

Referencia y fuente. Juzgado de Paz Letrado de Ituzaingó, “V., R. c/ C. de P. de S. de O., A. P. y otros s/ amparo”, causa 24.462, medida cautelar del 17/9/2026; publicación SCBA del 24/9/2026. [Buscador oficial de fallos SCBA](#)

Síntesis. El juzgado ordenó restablecer en 24 horas el servicio de agua de una persona mayor y abstenerse de nuevos cortes o restricciones durante el proceso. El conflicto incluyó dificultades para acceder a facturación y trámites exclusivamente digitales, tratadas como una barrera relevante para el ejercicio efectivo de derechos.

Por qué importa. La protección del usuario no se agota en discutir una deuda: exige considerar edad, vulnerabilidad, acceso real a la información y continuidad de un servicio esencial. Los canales digitales no pueden convertirse en el único medio cuando producen exclusión práctica.

Consecuencias y recomendaciones prácticas

- En reclamos urgentes, acompañar edad, situación de salud, intentos de pago o regularización, ausencia de factura accesible y evidencia del corte; pedir reconexión, no innovar y un canal alternativo de atención.
- Prestadores y administradores deben ofrecer opciones razonables de facturación, comunicación y pago para personas que no pueden utilizar herramientas digitales.

Dato pendiente de verificación. Las partes aparecen anonimizadas y se trata de una cautelar, no de una sentencia definitiva. El buscador oficial no ofrece un enlace permanente individual en la referencia abierta consultada.

4. PAMI: los protocolos internos no bastan para negar un tratamiento oncológico

Referencia y fuente. Cámara Federal de Apelaciones de Salta, Sala II, “P. O. del V. c/ INSSJP-PAMI s/ amparo Ley 16.986”, 19/8/2026; publicado el 24/9/2026, MJ-JU-M-161050-AR | MJJ161050. [Texto y referencia del fallo](#)

Síntesis. La Cámara confirmó la obligación de brindar cobertura integral de pembrolizumab, carboplatino y paclitaxel a una afiliada con enfermedad oncológica avanzada. Consideró arbitraria la negativa fundada en reglas internas generales cuando no se acompañó una explicación científica concreta que refutara la indicación del médico tratante. La autorización posterior a la cautelar no fue tomada como cumplimiento espontáneo.

Por qué importa. Brinda una pauta práctica para controversias de cobertura urgente: el financiador no puede sustituir una indicación individualizada con una fórmula administrativa genérica. Si propone una alternativa, debe justificarla con base médica aplicable al caso.

Consecuencias y recomendaciones prácticas

- Presentar historia clínica, diagnóstico, esquema indicado, urgencia, riesgo de demora y constancia del rechazo; pedir cobertura continua durante todo el ciclo terapéutico y no solo la primera dosis.
- Exigir que la obra social identifique el protocolo, sus criterios, la evaluación médica concreta y la alternativa equivalente. La autorización obtenida solo después de una orden judicial puede ser relevante para costas y arbitrariedad.

Dato pendiente de verificación. La publicación abierta no informa el número completo de expediente ni la firmeza; deben cotejarse antes de una cita procesal literal.

5. Plan de ahorro: condena por una demora prolongada en la entrega de una Fiat Toro

Referencia y fuente. Cámara 4.^a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, caso contra FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados y Pinerolo S.A.; noticia jurídica publicada el 29/9/2026. [Síntesis jurídica disponible](#)

Síntesis. La Cámara confirmó la condena a entregar una Fiat Toro a los herederos del suscriptor, además de \$4,5 millones por daño moral y \$30 millones por daño punitivo. El incumplimiento se prolongó antes y después del fallecimiento del adjudicatario; el seguro de vida había cancelado el saldo del plan en septiembre de 2023, pero el vehículo continuó sin entregarse. También se mantuvo un interés del 6% anual desde 2022.

Por qué importa. El caso recuerda que la administradora y la concesionaria deben coordinar el circuito de adjudicación, seguro y entrega. La muerte del suscriptor no habilita a dejar indefinidamente sin solución a sus herederos cuando el plan ya fue cancelado.

Consecuencias y recomendaciones prácticas

- Documentar cronológicamente adjudicación, pagos, aceptación del seguro, cancelación del saldo, pedidos de documentación, intimaciones y respuestas de cada integrante de la cadena.
- En acuerdos, fijar vehículo, versión, plazo cierto, sustitución por falta de stock, documentación, patentamiento, multas por demora y tratamiento del valor de mercado.

Dato pendiente de verificación. La fuente abierta no informa carátula completa, número de expediente, fecha exacta del pronunciamiento ni firmeza.

6. Oferta pública: más trazabilidad y control en la asignación de valores negociables

Referencia y fuente. Comisión Nacional de Valores, Resolución General 1169/2026, RESGC-2026-1169-APN-DIR#CNV, EX-2026-52840063-APN-GE#CNV, 22/9/2026; BO 23/9/2026. [Texto oficial](#)

Síntesis. La CNV modificó las reglas de colocación primaria. Exige identificar al inversor final, registrar marcas temporales con precisión de segundos, utilizar criterios objetivos y públicos de asignación, gestionar conflictos de interés y conservar información que permita acceso directo y en tiempo real al organismo. También regula ofertas por cuenta propia y evita identificaciones genéricas de terceros.

Por qué importa. Para inversores minoristas, las nuevas reglas mejoran la posibilidad de reconstruir por qué una orden fue aceptada, reducida o excluida. La trazabilidad es además una fuente concreta de prueba frente a colocaciones opacas o trato desigual.

Consecuencias y recomendaciones prácticas

- Conservar orden, hora exacta, precio, cantidad, canal, identidad del intermediario y resultado de asignación; ante una diferencia, pedir el criterio público aplicado y la secuencia de registros.
- Agentes y colocadores deben revisar sistemas, conflictos y documentación: una explicación posterior que no coincida con los registros o el criterio publicado puede agravar el reclamo.

7. Alerta sanitaria: prohibición de productos que declaran contener retatrutida

Referencia y fuente. ANMAT, Disposición 6140/2026, DI-2026-6140-APN-ANMAT#MS, EX-2026-80354354-APN-DVPS#ANMAT, 22/9/2026; BO 24/9/2026. [Texto oficial](#)

Síntesis. ANMAT prohibió en todo el país —incluidas plataformas de venta en línea— el uso, comercialización, publicación y distribución de cualquier producto para uso humano que declare contener retatrutida, hasta que cuente con autorización sanitaria. La sustancia continúa en investigación y no existen especialidades medicinales autorizadas en Argentina que la contengan. La actuación también dio lugar a una denuncia penal.

Por qué importa. El riesgo combina promesas de descenso de peso, venta digital y un producto sin evaluación local de calidad, seguridad ni eficacia. La publicidad o el envase no equivalen a una autorización sanitaria.

Consecuencias y recomendaciones prácticas

- No utilizar ni adquirir estos productos; conservar envase, lote, comprobante, publicación, conversación y datos del vendedor, y efectuar la denuncia ante ANMAT y la plataforma.
- Marketplaces y vendedores deben dar de baja publicaciones, preservar información de operaciones e identificar compradores potencialmente expuestos para facilitar alertas y retiros.

8. ANMAT amplía controles sobre productos vendidos en plataformas digitales

Referencia y fuente. ANMAT, Disposiciones 6173/2026 (DI-2026-6173-APN-ANMAT#MS, EX-2026-77459404-APN-DVPS#ANMAT) y 6171/2026 (DI-2026-6171-APN-ANMAT#MS, EX-2026-85576405-APN-DVPS#ANMAT), ambas del 23/9/2026; BO 29/9/2026. [B&T Química — texto oficial](#) · [MW Distribuciones — texto oficial](#)

Síntesis. La Disposición 6173 prohibió todos los lotes de productos domisanitarios de B&T Química hasta su regularización, por desconocerse condiciones de elaboración, formulación, calidad, seguridad y eficacia. La Disposición 6171 prohibió todos los lotes y presentaciones de productos médicos fabricados o importados por MW Distribuciones, a partir de la detección de pesarios de silicona sin identificación suficiente ni registro sanitario.

Por qué importa. Las medidas muestran que la trazabilidad es parte central de la seguridad: lote, fabricante/importador y registro permiten identificar riesgos y ejecutar retiros. La venta en línea no reduce estas obligaciones.

Consecuencias y recomendaciones prácticas

- Antes de comprar sanitizantes, desinfectantes o productos médicos, verificar rótulo, lote, responsable y registro. Si faltan, evitar su uso y conservar la evidencia para denunciar.
- Comercios y plataformas deben bloquear publicaciones alcanzadas, inmovilizar existencias y conservar datos de proveedores y compradores; los usuarios expuestos deberían consultar al profesional de salud cuando corresponda.

9. Prepagas: baja registral de Escencial S.R.L.

Referencia y fuente. Superintendencia de Servicios de Salud, Resolución 1712/2026, RESOL-2026-1712-APN-SSS#MS, EX-2023-85073382-APN-SEC#SSS, 21/9/2026; BO 23/9/2026. [Texto oficial](#)

Síntesis. La Superintendencia hizo lugar al pedido y dio de baja del Registro Nacional de Entidades de Medicina Prepaga a Escencial S.R.L., que contaba con inscripción provisoria RNEMP 1-1196-4. La resolución indica que no se acreditó actividad efectiva alcanzada por el régimen y que no se subsanaron deficiencias de registración; se publicaron edictos para informar a eventuales usuarios.

Por qué importa. La inscripción registral debe verificarse antes de contratar y durante la relación. A la vez, una baja no debe interpretarse sin más como abandono de afiliados o insolvencia: es necesario conocer si existía cartera activa y qué medidas de continuidad corresponden.

Consecuencias y recomendaciones prácticas

- Quien tenga documentación, débitos o credenciales vinculadas a la entidad debe conservarlas y consultar por escrito a la Superintendencia sobre el estado registral y cualquier mecanismo de continuidad.
- Antes de contratar una prepaga, verificar razón social y número RNEMP, y exigir condiciones, cartilla, precio, declaración jurada y canales de reclamo en soporte durable.

Dato pendiente de verificación. La resolución no detalla una cartera activa ni un plan de transición; no corresponde inferirlos sin revisar el expediente administrativo.

10. Seguros: sanción a Aseguradora del Finisterre y restricción para un intermediario

Referencia y fuente. Superintendencia de Seguros de la Nación, RESOL-2026-406-APN-SSN#MEC, EX-2026-42045832-APN-GA#SSN, 15/9/2026; BO 17/9/2026. [Publicación oficial](#)

Síntesis. La SSN aplicó a Aseguradora del Finisterre Compañía Argentina de Seguros S.A. una multa de \$7.563.187,50 e incluyó a Asociación Mutual Compromiso en la inhabilidad prevista por el art. 8, inciso g, de la Ley 22.400. La publicación abierta del Boletín Oficial comunica la parte resolutive, sin desarrollar allí todos los hechos y fundamentos.

Por qué importa. La medida es una señal para verificar cuidadosamente aseguradora, productor o intermediario y circuito de pago. Sin embargo, la sanción no demuestra por sí sola falta de cobertura, insolvencia ni incumplimiento de una póliza concreta.

Consecuencias y recomendaciones prácticas

- Asegurados deben conservar póliza, recibos, débitos, comunicaciones y prueba de a quién se abonó la prima; ante un siniestro, denunciar directamente a la aseguradora y pedir confirmación de vigencia.
- En reclamos, identificar el rol de cada intermediario y verificar su matrícula o habilitación actual antes de atribuir responsabilidades; si es necesario, pedir el expediente administrativo completo.

Dato pendiente de verificación. La publicación consultada no expone los fundamentos completos de la sanción. No deben atribuirse conductas específicas ni consecuencias sobre pólizas individuales sin revisar el expediente.

Prioridades para octubre

- 1** Fraude digital: estandarizar un pedido temprano de preservación de evidencia dirigido a bancos y billeteras, con logs, dispositivo, IP, geolocalización, destinatarios, alertas y reglas antifraude.
- 2** Seguridad de productos: monitorear la baja efectiva de publicaciones alcanzadas por ANMAT y promover que plataformas conserven trazabilidad de vendedores, operaciones y compradores.
- 3** Servicios esenciales y salud: reforzar modelos de reclamo que combinen urgencia, vulnerabilidad, continuidad de la prestación y canales accesibles, evitando que la digitalización se convierta en una barrera.

Elaborado por la Dirección de Asuntos Legales de la ONG a cargo de Gabriel Martinez Medrano.
