



MINISTERIO DE ECONOMÍA

SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL

Disposición 890/2025

DI-2025-890-APN-SSDCYLC#MEC

Ciudad de Buenos Aires, 14/08/2025

VISTO el Expediente N° EX-2025-68434305- -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, y las Resoluciones Nros. 274 de fecha 26 de marzo de 2021 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 la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, establece en su Artículo 43, inciso a), que la Autoridad de Aplicación Nacional ostenta las facultades y atribuciones para elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor, a través del dictado de las resoluciones correspondientes.

Que, en ese marco, oportunamente se institucionalizó a través de la Disposición N° 663 de fecha 23 de agosto de 2019 de la ex Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO, en el ámbito de dicha ex Dirección Nacional, la denominada Ventanilla Única Federal de Reclamos de Defensa del Consumidor, con la finalidad de promover y facilitar la interposición y el tratamiento de los reclamos de los consumidores, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, previendo que la Autoridad Nacional, en su carácter de administrador del sistema, pueda analizar y derivar los reclamos a efectos de su tratamiento y eventual resolución.

Que, con posterioridad a ello, la Autoridad de Aplicación ratificó su funcionamiento mediante la Resolución N° 274 de fecha 26 de marzo de 2021 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO.

Que, hasta el presente, la Autoridad Nacional ha realizado acuerdos con las jurisdicciones locales con competencia en la materia, para remitir electrónicamente los reclamos recibidos de los consumidores de todo el país, según la jurisdicción que debe intervenir en el reclamo en los términos del Artículo 41 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, a efectos de su recepción, tratamiento y consideración.



Que, sin perjuicio de que el funcionamiento de la mencionada Ventanilla Única Federal ha resultado útil, a los efectos de asignar competencias y distribuir los reclamos en todo el país, para registrar los reclamos con fines estadísticos y procesar información precisa sobre las diversas problemáticas, prácticas e incumplimientos más comunes por parte de los proveedores que afectan a las relaciones de consumo; lo cierto es que en atención al tiempo transcurrido y a la experiencia acumulada en cuanto a la aplicación del Régimen de Ventanilla Única Federal, se considera pertinente y necesario la actualización, adecuación y simplificación de dicho régimen a los efectos de lograr mayor agilidad y eficacia en cuanto a la recepción y el tratamiento de los reclamos de los consumidores, en el marco de lo dispuesto por la citada ley.

Que, por otra parte, en atención al cúmulo de reclamos que ingresan diariamente, los cuales provienen de distintos puntos del país, surge la necesidad de fortalecer algunas cuestiones procedimentales, en particular lo relativo a las derivaciones de reclamos respecto de las diversas jurisdicciones para poder tramitar y resolver los reclamos, en virtud de lo dispuesto en el Artículo 41 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, teniendo en consideración que, hasta la fecha, no todas las jurisdicciones se encuentran adheridas actualmente al Régimen de Ventanilla Única Federal.

Que, en consecuencia, esta autoridad considera necesario realizar las modificaciones concernientes, para receptar los extremos indicados en los considerandos precedentes; por consiguiente, resulta pertinente derogar la Resolución N° 274/21 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR.

Que, por otra parte, cabe consignar 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, dependiente 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 ha tomado intervención el servicio jurídico competente.

Que la presente disposición se dicta en uso de las facultades conferidas por la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, el Decreto N° 50/19 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 1°.- Créase 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, dependiente de la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL de la SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO del





MINISTERIO DE ECONOMÍA, 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 y sus modificatorias y normas complementarias.

ARTÍCULO 2°.- Son misiones y funciones específicas de la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor:

- a) Recibir los reclamos interpuestos por los consumidores de todo el país, a los efectos de su análisis, asignación y derivación a las distintas jurisdicciones, atendiendo a los criterios fijados para ello en el Artículo 41 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, articulando a tales fines con las Autoridades de Aplicación Locales.
- b) Generar el desarrollo tecnológico necesario a los fines de lograr la trazabilidad de los reclamos ingresados a la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor.
- c) Promover capacitaciones y asistencia técnica a las Autoridades de Aplicación Locales de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.
- d) 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.
- e) Identificar los reclamos atinentes a consumidores en situación vulnerable y de desventaja en los términos de la Disposición N° 137 de fecha 28 de mayo de 2024 de la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL de la SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA, a efectos de su tratamiento particularizado, conforme lo prevé la reglamentación.
- f) Identificar los reclamos correspondientes a consumidores turistas en los términos de la Disposición N° 404 de fecha 5 de abril de 2024 de la ex SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA, a efectos de su tratamiento particularizado, conforme lo prevé la reglamentación.

ARTÍCULO 3°.- Las Autoridades de Aplicación de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, adheridas a la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor, tendrán acceso irrestricto a la información completa consignada por los consumidores.

ARTÍCULO 4°.- Invítase a las Provincias que aún no se encuentran adheridas, a adherir al Régimen de la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor.

ARTÍCULO 5°.- Derógase la Resolución N° 274 de fecha 26 de marzo de 2021 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del ex MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO.

ARTÍCULO 6°.- La presente medida comenzará a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.





ARTÍCULO 7°.- Comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Fernando Martin Blanco Muiño

e. 19/08/2025 N° 58779/25 v. 19/08/2025

Fecha de publicación 19/08/2025

