

Argentina: Modificación del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo

En breve

La Disposición 892/2025 (“**Disposición**”), dictada por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial (“**Subsecretaría**”) del Ministerio de Economía introduce importantes reformas al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (“**SNAC**”), priorizando el arbitraje electrónico, haciendo hincapié en el uso de la inteligencia artificial y estableciendo procedimientos especiales para consumidores vulnerables y para conflictos derivados de la actividad turística.

En profundidad

El 19 de agosto de 2025 se publicó en el Boletín Oficial la Disposición dictada por la Subsecretaría que modifica el funcionamiento del SNAC y establece nuevas pautas para la tramitación de conflictos en materia de consumo.

La Disposición establece el arbitraje electrónico como modalidad principal, reservando la presencialidad para casos excepcionales. Se incorpora la inteligencia artificial como herramienta para la gestión de controversias, con el objetivo de optimizar los tiempos de resolución y el análisis de casos. Además, se crean procesos específicos para consumidores vulnerables y reclamos derivados de la actividad turística. También se diferencian los procedimientos según el tipo de arbitraje: de amigables componedores o de derecho.

El procedimiento arbitral se desarrollará mayoritariamente en formato digital, incluyendo audiencias electrónicas, notificaciones *online* y plazos abreviados. Los laudos dictados tendrán efecto vinculante y carácter de cosa juzgada, con posibilidad de ejecución ante tribunales judiciales. La Disposición también contempla mecanismos de recusación y excusación de árbitros, así como el recurso de nulidad como vía de revisión de los laudos. En caso de incomparecencia del reclamante, se habilita la resolución automática del proceso.

La Disposición se enmarca en un proceso de reorganización institucional que incluye la disolución del COPREC (Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo) y se complementa con la creación de la “ventanilla federal única” como canal formal para la recepción de quejas en todo el país (Disposición 890/2025) y la ampliación de la figura del Defensor del Cliente, otorgando carácter vinculante a sus dictámenes aceptados por el consumidor y validando medios electrónicos en la tramitación (Disposición 893/2025). Todo lo anterior conforma un nuevo esquema normativo para la gestión de reclamos de consumo en Argentina.

Contactos



Luis E. Dates

Socio

luis.dates

[@bakermckenzie.com](mailto:luis.dates@bakermckenzie.com)



Sofía Arfuch

Asociada

sofia.arfuch

[@bakermckenzie.com](mailto:sofia.arfuch@bakermckenzie.com)

© 2025 Baker & McKenzie. **Ownership:** This site (Site) is a proprietary resource owned exclusively by Baker McKenzie (meaning Baker & McKenzie International and its member firms, including Baker & McKenzie LLP). Use of this site does not of itself create a contractual relationship, nor any attorney/client relationship, between Baker McKenzie and any person. **Non-reliance and exclusion:** All information on this Site is of general comment and for informational purposes only and may not reflect the most current legal and regulatory developments. All summaries of the laws, regulation and practice are subject to change. The information on this Site is not offered as legal or any other advice on any particular matter, whether it be legal, procedural or otherwise. It is not intended to be a substitute for reference to (and compliance with) the detailed provisions of applicable laws, rules, regulations or forms. Legal advice should always be sought before taking any action or refraining from taking any action based on any information provided in this Site. Baker McKenzie, the editors and the contributing authors do not guarantee the accuracy of the contents and expressly disclaim any and all liability to any person in respect of the consequences of anything done or permitted to be done or omitted to be done wholly or partly in reliance upon the whole or any part of the contents of this Site. **Attorney Advertising:** This Site may qualify as "Attorney Advertising" requiring notice in some jurisdictions. To the extent that this Site may qualify as Attorney Advertising, PRIOR RESULTS DO NOT GUARANTEE A SIMILAR OUTCOME. All rights reserved. The content of the this Site is protected under international copyright conventions. Reproduction of the content of this Site without express written authorization is strictly prohibited.

