

Buenos Aires, 15 de mayo de 2008.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

**Artículo 1°.-** Establécese la obligación a las Compañías de Telefonía Móvil, Medicina Prepaga, Servicios de Televisión por Cable y/o Internet que brindan servicios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de entregar un certificado de baja a los consumidores o usuarios que soliciten la rescisión del servicio.

*(Conforme texto Art. 1° de la Ley N° 4.385, BOCBA N° 4077 del 18/01/2013)*

**Artículo 2°.-** Los usuarios o consumidores tienen el derecho a ser atendidos en forma personal para la realización de este trámite. Cuando la contratación de los servicios de Telefonía Móvil, Medicina Prepaga, Televisión por Cable y/o Internet haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

*(Conforme texto Art. 2° de la Ley N° 4.385, BOCBA N° 4077 del 18/01/2013)*

**Artículo 3°.-** El certificado de baja, deberá ser enviado sin cargo al domicilio del consumidor o usuario dentro de las 72 horas posteriores a la fecha de recepción



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

del pedido de rescisión. Si la solicitud de cancelación del servicio se realizara en forma personal, el certificado de baja deberá ser entregado en el mismo momento en que se efectúa el trámite correspondiente.

La rescisión o baja del servicio solicitada por el consumidor o usuario, interrumpe los plazos de facturación del mismo a partir de la fecha de su solicitud, y en el caso que el pago sea por adelantado, el servicio se interrumpirá cuando finalice el período abonado.

Si el proveedor continuara proveyéndole servicio pese a la solicitud de rescisión o baja realizada por el usuario, no podrá facturar cargo alguno por los períodos posteriores a la misma. Si a la fecha de baja, ya se hubieran facturado sumas correspondientes a períodos posteriores -aún no abonados por el usuario- se deberá realizar la correspondiente nota de crédito automáticamente. La rescisión o baja del servicio es válida aunque el consumidor o usuario adeude sumas al proveedor, y se considera abusiva en los términos del art. 37 de la ley 24240 cualquier cláusula que supedita el ejercicio de la facultad de resolución contractual por parte del consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor.

***(Conforme texto Art. 1º de la Ley N° 4.531, BOCBA N°4175 del 14/06/2013)***

**Artículo 4º.-** Las Empresas comprendidas en el Artículo 1º de la presente Ley, deben exhibir un cartel en todas sus oficinas de atención al público, en un lugar visible, haciendo constar en forma clara y legible, la obligación de las mismas de



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

entregar el correspondiente certificado de baja del servicio, el que deberá contener el siguiente texto:

"Señor Usuario: ante la solicitud de cancelación del servicio el titular tiene derecho a ser atendido en forma personal y a exigir la entrega del correspondiente certificado de baja"

***(Incorporado por el Art. 4º de la Ley N° 4.385, BOCBA N° 4077 del 18/01/2013)***

**Artículo 5º.-** Verificado por la autoridad de aplicación, el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1º, 2º y 3º de la presente Ley, las Empresas comprendidas en el Artículo 1º, serán pasibles de las sanciones previstas en la ley nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme el procedimiento establecido por la Ley 757 (B.O.C.B.A. N° 1432) de Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario.

***(Incorporado por el Art. 5º de la Ley N° 4.385, BOCBA N° 4077 del 18/01/2013)***

**Artículo 6º.-** Será autoridad de aplicación de la presente ley, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor o el organismo que en el futuro la reemplace, quien será la encargada de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos anteriores.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

***(Incorporado por el Art. 6° de la Ley N° 4.385, BOCBA N° 4077 del 18/01/2013)***

**Artículo 7°.-** Comuníquese, etc.

DIEGO SANTILLI

CARLOS PÉREZ

**LEY N° 2.697**

Sanción: 15/05/2008

Promulgación: Decreto N° 655/008 del 09/06/2008

Publicación: BOCBA N° 2953 del 18/06/2008



**JUSTICIA**  
colectiva



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar