

CONGRESO DE LA NACIÓN

República Argentina

LEY 2.475

LEY 2475

10 artículos

Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Ley 2475

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CON OPERADORES PARA EMPRESAS DE SERVICIOS

ARTÍCULO 1°. Objeto.- La presente ley regula la prestación del servicio de atención a usuarios para empresas prestatarias de servicios.

ARTÍCULO 2°. Definiciones.- A los fines de esta ley se establecen las siguientes definiciones: a) Servicio de Atención Telefónica: es la actividad destinada a brindar información, evacuar consultas o recepcionar reclamos por medio de una comunicación telefónica. b) Pre-atendedor: es cualquier sistema que emite automáticamente mensajes grabados con diversas opciones, derivando así las llamadas entrantes.

ARTÍCULO 3°. Servicio de Atención Telefónica.- Las empresas prestatarias de servicios, públicos o privados, que operen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deben contar con un servicio de atención telefónica que, como mínimo, posea un operador/a que, de manera personalizada, evacue las consultas y/o reclamos de los usuarios y/o consumidores.

ARTÍCULO 4°. Exclusión.- Quedan excluidas de lo normado en la presente ley, todas las empresas que por sus características estén comprendidas dentro de las definiciones que, para Microempresa, Pequeña Empresa y Mediana Empresa, establece la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional, de acuerdo a lo normado por la Ley Nacional N° 24.467 (B.O. N° 28.112), su modificatoria la Ley Nacional N° 25.300 (B.O. N° 29.478), sus respectivos decretos reglamentarios y disposiciones complementarias.

ARTÍCULO 5°. Prioridad.- Los sujetos comprendidos por la presente ley que cuenten, dentro de su servicio de atención telefónica, con un sistema con pre-atendedor, deben colocar la opción de hablar con un/a operador/a dentro de las opciones del primer menú.

ARTÍCULO 6°. Operadores.- Los operadores/as, mencionados/as en el artículo 3° deben ser personas físicas y deben identificarse al atender el llamado telefónico con su nombre, apellido y, en caso de poseerlo, con su correspondiente número de legajo o de identificación. También deben informar a los consumidores, en carácter obligatorio, la dirección y horarios de la empresa donde podrán llevar personalmente los reclamos y/o ser atendidos en forma personalizada.

ARTÍCULO 7°. Teléfono Gratuito y Dirección de Correo Electrónico.- Los sujetos comprendidos por la presente ley deben suministrar un número telefónico gratuito (servicio de cobro revertido automático, línea 0800 ó similar). Asimismo deben contar con un servicio de respuesta a consultas y/o reclamos por correo electrónico. Los reclamos y/o consultas realizadas por los usuarios a través del correo electrónico deben ser evacuados dentro de los quince (15) días de recibidos los mismos.

ARTÍCULO 8°. Publicación.- El teléfono gratuito y la dirección de correo electrónico que deben ser provistos obligatoriamente conforme lo establecido en el artículo 7° de la presente ley, deben estar especificados tanto en las facturas como en los portales de internet de los sujetos comprendidos.

ARTÍCULO 9°. Autoridad de Aplicación.- La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace, es la autoridad de aplicación de la presente ley.

ARTÍCULO 10. Régimen.- El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario- (BOCBA N° 1432).



VEREDICTA LEYES

Ley 2475. Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026.

Datos: Base InfoLEG de Normativa Nacional, Ministerio de Justicia de la Nación (CC BY 4.0).