

CONGRESO DE LA NACIÓN

República Argentina

LEY 2.697

LEY 2697

6 artículos

Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Ley 2697

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.

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.

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 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 24.240 cualquier cláusula que supedite el ejercicio de la facultad de resolución contractual por parte del consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor.

ARTÍCULO 4°. Las Empresas comprendidas en el Artículo 1° 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 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”

ARTÍCULO 5°. 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 Nº 24.240, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme el procedimiento establecido por la Ley 757 (B.O.C.B.A. Nº 1432) de Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario.

ARTÍCULO 6°. 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.



VEREDICTA LEYES

Ley 2697. Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026.

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