

CONGRESO DE LA NACIÓN

República Argentina

LEY 2.963

LEY 2963

24 artículos

Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Ley 2963

CAPÍTULO I Disposiciones generales 3

CAPÍTULO II Del Tribunal Arbitral 4

CAPÍTULO III Procedimiento 4

CAPÍTULO IV De la Oferta Pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo 5

CAPÍTULO V Proveedores no adheridos a la Oferta Pública 6

CAPÍTULO VI Disposiciones complementarias 7

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

CAPÍTULO I
Disposiciones generales

ARTÍCULO 1°. Créase el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la máxima autoridad que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que lo reemplace en el futuro, la que tendrá a su cargo la sustanciación del procedimiento instaurado por esta Ley.

ARTÍCULO 2°. La presente Ley tiene por objeto atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada para ambas partes, los reclamos de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la Ley 24.240 y su modificatoria 26.361, Ley 22.802 y disposiciones complementarias, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y usuario. El sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tendrá carácter voluntario y deberá constar por escrito.

ARTÍCULO 3°. No pueden someterse a proceso arbitral: a) Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y las que puedan dar origen a juicios ejecutivos. b) Las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral. c) Las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor. d) Las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación.

ARTÍCULO 4°. Serán funciones de la Autoridad de aplicación: a) Disponer la integración y funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo, dictar las normas de procedimiento de los mismos y aprobar los textos de los acuerdos arbitrales conforme a lo establecido en la Ley Nº 24.240 y su modificatoria 26.361, y su reglamentación. b) Crear y administrar un Registro de Árbitros propuestos por Asociaciones de Consumidores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y un Registro de Árbitros propuestos por Asociaciones Empresariales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que podrán integrar los Tribunales Arbitrales de Consumo. c) Crear y administrar un Registro de Árbitros Institucionales del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. d) Crear y administrar un Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y entregar el distintivo correspondiente a las personas físicas y jurídicas inscriptas en el mismo. e) Ejercer el control del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de su personal. f) Propender a la difusión del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a la capacitación de su personal.

CAPÍTULO II
Del Tribunal Arbitral

ARTÍCULO 5°. Los Tribunales Arbitrales de Consumo se integrarán con tres (3) Vocales, los que serán asistidos por un (1) Secretario. Uno de los árbitros será elegido entre los propuestos por las asociaciones de consumidores, el otro entre los propuestos por las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales. El Árbitro institucional deberá poseer título de abogado y CINCO (5) años en el ejercicio de la profesión como mínimo, y acreditar especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos. El resto de los árbitros deberán poseer título universitario y CINCO (5) años en el ejercicio de la profesión como mínimo, y acreditar especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos. La Autoridad de Aplicación podrá fijar otros requisitos para poder ser árbitro.

ARTÍCULO 6°. El Árbitro Institucional será sorteado por la autoridad de aplicación entre aquellos que se encuentren inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales, el mismo será Presidente del Tribunal Arbitral de Consumo. Dirigirá el procedimiento y dictará por si solo las providencias de mero trámite. El resto de los árbitros serán designados de la siguiente forma: El consumidor, o quien lo represente, deberá elegir un Árbitro entre los inscriptos en el Registro de Árbitros propuestos por las Asociaciones de Consumidores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El proveedor, o quien lo represente, deberá elegir un Árbitro entre los inscriptos en el Registro de Árbitros propuestos por las Asociaciones Empresariales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ninguno de los Árbitros que integren las listas propuestas por las asociaciones de consumidores o empresariales tendrá a su cargo velar los intereses de su respectivo sector durante el proceso arbitral. Todos los árbitros deberán ser imparciales. Si por alguna causa las partes no realizan la elección del árbitro de su sector, se realizará por sorteo entre los inscriptos en los respectivos registros.

ARTÍCULO 7°. Los Árbitros decidirán la controversia planteada según equidad, actuando como amigables componedores.

CAPÍTULO III
Procedimiento

ARTÍCULO 8°. El proceso arbitral comenzará con la designación del Tribunal Arbitral de Consumo que tendrá un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles para emitir su laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prórrogas debidamente fundadas que pudieran fijarse.

ARTÍCULO 9°. Las partes podrán actuar por derecho propio o debidamente representadas. No será obligatorio el patrocinio letrado.

ARTÍCULO 10. El impulso del procedimiento será de oficio, en caso de inactividad de las partes.

ARTÍCULO 11. El Tribunal Arbitral de Consumo deberá intentar la conciliación entre las partes en la audiencia que fije a estos efectos, la que de lograrse, será homologada por el Tribunal dejándose constancia de todo ello. No lograda la conciliación el Tribunal oirá a las partes y ordenará la producción de las pruebas que estime pertinentes.

ARTÍCULO 12. Cuando el proveedor hubiese realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, respecto de futuros conflictos con consumidores y usuarios, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante.

ARTÍCULO 13. El laudo emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo tendrá carácter vinculante y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada. El laudo será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales.

ARTÍCULO 14. Contra el laudo arbitral emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo sólo podrán interponerse el recurso de aclaratoria y la acción de nulidad.

ARTÍCULO 15. Los tribunales de la justicia que resulten competentes en razón de la materia, entenderán en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o en la acción de nulidad del mismo.

CAPÍTULO IV
De la Oferta Pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

ARTÍCULO 16. Se denomina Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la adhesión previa que efectúen los proveedores de bienes y servicios para solucionar a través del mismo los posibles conflictos que se lleguen a suscitar en el marco de una relación de consumo, de conformidad a las reglas que se establezcan y aquéllas que defina la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 17. Los interesados en adherir al sistema de oferta pública, deberán presentar su solicitud por escrito ante el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que a tal efecto habilitará la Autoridad de Aplicación. Ésta determinará los requisitos formales que deberá contener la solicitud

pertinente y los demás efectos de la adhesión.

ARTÍCULO 18. Los proveedores que hayan realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deberán informar adecuadamente a los consumidores y usuarios tal circunstancia. A tal efecto, la Autoridad de Aplicación otorgará el distintivo oficial de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el cual podrán ostentar en toda publicación.

ARTÍCULO 19. El incumplimiento de las obligaciones emergentes de laudos dictados por Tribunales Arbitrales de Consumo por los proveedores adheridos al Sistema, facultará a la Autoridad de Aplicación a excluir al infractor del Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ello sin perjuicio de las acciones judiciales y de las sanciones que en cada caso correspondieren.

ARTÍCULO 20. La renuncia a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o la modificación de las características de la oferta respecto de las anteriormente fijadas deberá ser presentada a la Autoridad de Aplicación por escrito, conjuntamente con los demás recaudos que se establezcan. El proveedor deberá informar adecuadamente a los consumidores y usuarios tales circunstancias.

ARTÍCULO 21. Los consumidores y usuarios que decidan someterse voluntariamente al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme las disposiciones de esta ley deberán suscribir el convenio arbitral en los formularios que la Autoridad de Aplicación proveerá al efecto. El proveedor o comerciante individual también deberá suscribirlo en el supuesto en que no se encuentre adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El sometimiento voluntario de las partes contendientes se efectuará en todos los casos y sin excepción a través del acuerdo arbitral que establezca la autoridad de aplicación.

CAPÍTULO V
Proveedores no adheridos a la Oferta Pública

ARTÍCULO 22. En caso de que el proveedor reclamado no se encuentre adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se le notificará de la existencia de la solicitud de arbitraje admitida por la autoridad de aplicación. Aquel deberá aceptar o rechazar el arbitraje solicitado dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la notificación. En caso de aceptarlo, deberá suscribir el convenio arbitral correspondiente y designar el árbitro de su sector dentro del citado plazo. Si el proveedor rechazara formalmente la solicitud o no se presentare a suscribir el convenio

arbitral dentro del plazo establecido, se dará inicio a las actuaciones administrativas ante la autoridad de aplicación de la ley 757 (BOCBA N° 1613).

CAPÍTULO VI
Disposiciones complementarias

ARTÍCULO 23. La presente Ley entrará en vigencia a partir de los ciento veinte (120) días de su sanción.

ARTÍCULO 24. La autoridad de aplicación dictará las normas que implementarán el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



VEREDICTA LEYES

Ley 2963. Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026.

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