

CONGRESO DE LA NACIÓN

República Argentina

LEY 3.281

LEY 3281

8 artículos

Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Ley 3281

ARTÍCULO 1°. Toda devolución o cambio de productos que se realice en el marco de las relaciones de consumo conforme normativa de defensa del consumidor en establecimientos ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberá efectuarse en los mismos días y horarios en los que el comercio atienda al público para ventas.

ARTÍCULO 2°. Toda empresa receptora de un pedido de rescisión de servicio en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberá aceptarla en los mismos días y horarios de atención al público para ventas, cualquiera sea su modo de rescisión.

ARTÍCULO 3°. En los supuestos enumerados en el Artículo 1° se respetará el valor del producto al momento de la compra, debiendo presentar factura de compra o comprobante para realizar cambios o devoluciones quedando a libre opción del consumidor o usuario la presentación de uno u otro comprobante. En caso de entrega de ticket de cambio o devolución, el mismo deberá hacer indirecta referencia al precio original de compra utilizando algún tipo de codificación univoca por operación comercial. En el caso de productos no perecederos tales devoluciones o cambios podrán efectuarse dentro de los treinta (30) días corridos posteriores a la operación, salvo que el comercio establezca un plazo mayor. Cuando por cualquier medio el proveedor del bien pretenda establecer un plazo menor, se entenderá vigente el plazo de treinta (30) días corridos. Al momento de efectuarse el cambio o la devolución de productos no perecederos, en caso de existir un saldo a favor del consumidor, el establecimiento está obligado a entregar un comprobante que refleje dicho saldo o su equivalente en dinero en efectivo, a elección del comercio. El comprobante tendrá una vigencia de noventa (90) días corridos desde su emisión, salvo que el comercio establezca un plazo mayor.

ARTÍCULO 4°. El Poder Ejecutivo promoverá la realización de campañas informativas a los efectos de la difusión de lo normado en los artículos anteriores.

ARTÍCULO 5°. Verificada la existencia de infracción a la presente ley, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en la Leyes N° 22.802 de Lealtad Comercial y N° 24.240 de Defensa del Consumidor, conforme el Procedimiento establecido por la Ley 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ARTÍCULO 6°. La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de Defensa de los Consumidores y Usuarios, será la autoridad de aplicación de la presente Ley.

ARTÍCULO 7°. Los establecimientos ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que en el marco de las relaciones de consumo realicen devoluciones o cambios de productos conforme normativa de defensa del consumidor, deberán informar el contenido de ésta mediante carteles visibles de un tamaño de 15 x 21 cm, dispuestos en las siguientes ubicaciones: uno en sector de cajas, y otro en vidriera o lugar destacado del establecimiento. Dichos carteles deberán contener la siguiente leyenda: "Los cambios o devoluciones pueden

realizarse en cualquier día y horario de atención al público. En el caso de productos no perecederos, tales devoluciones o cambios podrán efectuarse dentro de los treinta (30) días corridos posteriores a la operación, salvo que el comercio establezca un plazo mayor. Al momento de efectuarse el cambio o la devolución de productos no perecederos, en caso de existir un saldo a favor del consumidor, el establecimiento está obligado a entregar un comprobante que refleje dicho saldo o su equivalente en dinero en efectivo, a elección del comercio. El comprobante tendrá una vigencia de noventa (90) días corridos desde su emisión, salvo que el comercio establezca un plazo mayor. Ley N° 3.281." Dicha exhibición podrá ser contenida en un único cartel físico de un tamaño de 15 x 21 cm en conjunto con la información y/o el acceso a ella a través de un Código QR respectiva a derechos de los consumidores y usuarios.

ARTÍCULO 8°. En los comprobantes de compra deberá incorporarse la leyenda "Los cambios se efectúan en los mismos días y horarios en los que el comercio atienda al público para ventas. Al momento de efectuarse el cambio o la devolución de productos no perecederos, en caso de existir un saldo a favor del consumidor, el establecimiento está obligado a entregar un comprobante que refleje dicho saldo o su equivalente en dinero en efectivo, a elección del comercio.” Dicha leyenda podrá agregarse mediante mecanismos electrónicos de impresión o a través del sellado de dicho comprobante.

VEREDICTA LEYES

Ley 3281. Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026.

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