


CONGRESO DE LA NACIÓN

*República Argentina*

LEY 4.388

# LEY 4388

3 artículos

*Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026*

# ÍNDICE

*Ley 4388*

ARTÍCULO 1°. Las empresas prestadoras de bienes y servicios deberán dar curso a todas las comunicaciones telefónicas efectuadas por los usuarios. El plazo de espera para acceder a un operador o representante no podrá ser superior a cinco minutos, el cual se computará desde el inicio de la comunicación entre el usuario y la empresa. Asimismo y desde el mismo momento, la empresa prestadora, deberá otorgar al usuario o cliente un número de gestión que el cliente guardará como constancia de dicho llamado. En caso de que la empresa no cuente al momento de efectuarse la comunicación telefónica con operadores disponibles para atender el llamado, deberá establecer el procedimiento adecuado para que el sistema pueda registrar el número telefónico desde el cual proviene el llamado y contactar al usuario dentro de las 24 horas de registrada la comunicación a fin de dar respuesta a la misma. En caso que el usuario o cliente efectúe un reclamo, establécese la obligatoriedad, por parte de las empresas proveedoras de bienes y servicios, de solicitar el mail al usuario y de enviar por dicha vía, el número de reclamo queja, consulta, gestión administrativa y/o cualquier denominación que internamente se refieran a los mismos como así también la transcripción del reclamo o queja telefónica u on line realizada por el usuario, a fin de tener constancia escrita del mismo y verificar que se ajuste a lo que verdaderamente se reclamó. En caso de no contar el usuario con mail, las empresas pondrán a disposición del usuario una copia gratuita en las oficinas comerciales para su retiro por parte del consumidor en horario comercial

ARTÍCULO 2°. El envío del e-mail deberá efectuarse en forma inmediata al momento de otorgarse al usuario el número del reclamo y/o queja realizada.

ARTÍCULO 3°. Verificada la existencia de infracciones a la presente Ley, sus autores se hacen pasibles de las sanciones en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme al procedimiento establecido por la Ley 757 de la Ciudad.



VEREDICTA LEYES

*Ley 4388. Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026.*

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