

CONGRESO DE LA NACIÓN

República Argentina

LEY 757

LEY 757

29 artículos

Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Ley 757

CAPÍTULO I Disposiciones generales 3

CAPÍTULO II Procedimiento administrativo 3

CAPÍTULO III Descentralización 10

CAPÍTULO IV Notificación Gratuita para usuarios y consumidores 10

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO

CAPÍTULO I
Disposiciones generales

ARTÍCULO 1°. Objeto.- La presente ley tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la implementación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y que no dispongan de un procedimiento específico.

ARTÍCULO 2°. Autoridad de aplicación.- La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios, será la autoridad de aplicación a los efectos de esta ley y de las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la Ciudad que persigan la protección y defensa del Consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por esta ley. A los efectos de garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores, la autoridad de aplicación tendrá facultades para firmar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados y para dictar las normas instrumentales e interpretativas necesarias, a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente ley.

CAPÍTULO II
Procedimiento administrativo

ARTÍCULO 3°. Inicio de actuaciones administrativas.- Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a las disposiciones indicadas en el artículo primero de la presente Ley, la autoridad de aplicación debe iniciar actuaciones administrativas de oficio o por denuncia.

ARTÍCULO 4°. Inspecciones.- La comprobación de una infracción durante una inspección ordenada de oficio, se formalizará mediante acta labrada por triplicado por el inspector actuante donde conste, en forma concreta y precisa, el hecho verificado y la disposición supuestamente infringida. Si de los hechos verificados surge "prima facie" la existencia de infracción, el inspector formulará la imputación y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en los términos del Art. 12 de la presente

ley. Del acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.

ARTÍCULO 5°. Comprobaciones técnicas.- Cuando sea necesaria una comprobación técnica a efectos de la determinación de la presunta infracción, se tomarán las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que determine la reglamentación.

ARTÍCULO 6°. Denuncia.- El particular afectado por una infracción en los términos del Artículo 3° de la presente Ley puede, por sí, por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia ante la autoridad de aplicación. La denuncia a título ejemplificativo será deducida por escrito y deberá contener: a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso de su representante. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Ciudad. b) El domicilio que se fije a los fines del trámite deberá encontrarse dentro del radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, bajo apercibimiento de quedar notificado de las resoluciones que se dicten en sede administrativa los días martes y viernes. c) Nombre y apellido o denominación social, y el domicilio del denunciado. d) Los hechos relatados en forma concreta y precisa. e) La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante. En su defecto deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos base de la denuncia. f) La pretensión en términos claros, concretos y precisos. En el supuesto de que la denuncia incluya la petición de resarcir el daño directo ocasionado por el presunto infractor, ésta podrá contener el monto reclamado o su estimación si fuera posible, los fundamentos correspondientes y el ofrecimiento de la prueba de que intente valerse. La Autoridad de Aplicación informará al denunciante, al momento de interponer su denuncia, acerca de sus derechos y las acciones que puede entablar, incluyendo la posibilidad de peticionar el resarcimiento del daño directo que pudiera habérsele ocasionado. g) Se deberán adjuntar tantas copias como partes denunciadas hubieran. En caso de que alguno de los requisitos no sea cumplido en debida forma y la Autoridad de Aplicación estime imprescindible el mismo, intimará al denunciante por un plazo de tres (3) días hábiles, para que éste acredite lo necesario para la efectiva sustanciación de la denuncia, bajo apercibimiento de resolverse con las constancias obrantes. h) Acompañar copia de las notificaciones cursadas mediante el "Sistema de Notificación Gratuita para Usuarios y Consumidores" –regulado en el Capítulo IV-, si las hubiere.

ARTÍCULO 7°. Requisitos de la denuncia basada en Art. 8 bis de la Ley Nacional 24.240.- El denunciante que pretendiera efectuar una denuncia basada en el artículo 8 bis de la Ley Nacional 24.240, deberá alegar tal circunstancia en el escrito de denuncia, acompañando y ofreciendo la prueba que sustente su reclamo.

ARTÍCULO 8°. Supuestos especiales.- a) En caso que el consumidor o usuario desconozca la verdadera denominación social del denunciado y a efectos de facilitar la identificación del mismo, se deberán aportar la mayor cantidad de datos que hagan a la individualización del presunto infractor o, en última instancia el nombre de fantasía con el cual se conoce públicamente la firma. b) En caso de venta por Internet, el consumidor o usuario, debe identificar en su denuncia la página web a través de la cual contactó al denunciado y en caso de no poder aportar datos que hagan a su efectiva individualización, se tiene por suficiente identificación del denunciado los datos que éste publicite en la página aludida.

ARTÍCULO 9°. Instancia Conciliatoria - Recibida una denuncia de parte interesada, si resulta procedente de acuerdo con las circunstancias del caso y en un plazo de diez (10) días hábiles la autoridad de aplicación, sin perjuicio de sus propias competencias, debe promover la instancia conciliatoria presencial, virtual o mixta. Es presencial aquella que por celebrarse en un espacio físico admite la comparecencia personal de los intervinientes. Es virtual la audiencia que se desarrollan y transmiten en forma telemática garantizando que los intervinientes participen a través de los medios técnicos que disponga la autoridad convocante. Es mixta aquella que se celebra combinando las dos modalidades anteriores. La Autoridad de Aplicación determinará en su convocatoria, si la audiencia se desarrollará bajo la modalidad presencial, virtual o mixta. a) La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, la fecha y hora de la audiencia, y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo se transcribirá el inciso d) del presente artículo. b) El procedimiento es oral, actuado y público. c) En caso de incomparecencia injustificada del denunciante o su representante se le tiene por desistido de la denuncia, siempre que no justifique dicha incomparecencia con la documentación que la respalde, dentro de los tres (3) días hábiles de fijada la audiencia. En caso de haber aceptado la autoridad de aplicación la justificación de la incomparecencia del denunciante, ésta procederá a fijar una nueva audiencia dentro del plazo de cinco (5) días hábiles. d) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, siempre que no justifique dicha incomparecencia con la documentación que la respalde, dentro de los tres (3) días hábiles de fijada la audiencia se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, y se lo sanciona con multa cuyo monto será de trescientas (300) unidades fijas a veinte mil (20.000) unidades fijas o conforme lo determine anualmente la Ley Tarifaria. En caso de haber aceptado la autoridad de aplicación la justificación de la incomparecencia del denunciado, ésta procederá a fijar una nueva audiencia dentro del plazo de cinco (5) días hábiles. e) En el supuesto de que las partes, antes de o durante la audiencia no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará una propuesta de acuerdo que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término, sin que haya habido pronunciamiento de las partes, se tiene a la propuesta conciliatoria como rechazada y se da por fracasada la conciliación promovida. f) Si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia deben presentarlo por escrito a la autoridad de

aplicación. De llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labra acta en tal sentido. g) En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante da por concluido el procedimiento por simple providencia. h) El consumidor hasta el cierre de esta etapa podrá ampliar su denuncia.

ARTÍCULO 10. Imputación.- Finalizada la instancia conciliatoria, si de los hechos denunciados, la documentación acompañada, o del acta labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas surgiere "prima facie" infracción a la legislación vigente y, eventualmente, se dieran los presupuestos del daño directo, se instruye sumario y el instructor imputa al presunto infractor por providencia que se notifica por cédula. La providencia necesariamente contiene: a) La imputación en términos claros y concretos con indicación de las normas presuntamente infringidas. b) La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada. c) El derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado. Si se hubiese formulado imputación en la ocasión prevista en el Art. 4°, el instructor puede, en caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación. d) En caso de que correspondiere, los presupuestos de que se vale el instructor para presumir la existencia de daño directo.

ARTÍCULO 11. Derechos del denunciante que reclama Daño Directo.- Toda persona que haya sufrido perjuicio o menoscabo a su derecho como usuario o consumidor susceptible de apreciación pecuniaria sobre sus bienes o sobre su persona como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o servicios ofrecidos, tendrá derecho a pedir el pronto despacho de las actuaciones y a obtener información sobre el estado del trámite.

ARTÍCULO 12. Descargo y prueba.- El sumariado debe presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de que pretende valerse en el término de diez (10) días hábiles de notificado de la imputación. Siempre que el instructor lo considere conducente podrá ordenar producir las pruebas ofrecidas en el escrito de inicio de la denuncia y en las ampliaciones posteriores, si las hubiera. El instructor, una vez vencido el término para presentar descargos, recibe la causa a prueba, notificando al sumariado, determinando aquella que resulte admisible. a) Las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa o el denunciante debe invocar las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente se concede el recurso de reconsideración. b) La prueba debe producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado o al denunciante. c) Es responsabilidad del sumariado y del denunciante el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite y la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, todo bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas. d) Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y el denunciante y admitidas por la autoridad de aplicación corren por cuenta del interesado, a quien incumbe su

impulso. e) Las constancias del acta labrada por el inspector actuante y los resultados de las comprobaciones técnicas, constituyen prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

ARTÍCULO 13. Medidas Preventivas.- En cualquier estado del procedimiento la autoridad de aplicación puede, siempre que exista peligro en la demora y verosimilitud en el derecho invocado, ordenar preventivamente: a) El cese o la abstención de la conducta que se considera violatoria de la Ley. b) Que no se innove la situación existente. c) La clausura del establecimiento, cuando exista peligro actual o inminente para la salud o seguridad de la población. d) La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la defensa efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios. Contra la providencia que ordena una medida preventiva sólo procederá el recurso de apelación, que deberá interponerse y fundarse por escrito, ante la autoridad de aplicación, dentro de los cinco (5) días hábiles de notificada la medida. El recurso se concederá con efecto no suspensivo, elevándose copia certificada de las actuaciones, dentro de las veinticuatro (24) horas de concedido, a la Cámara de Apelaciones de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad

ARTÍCULO 14. Resolución y recursos.- Concluidas las diligencias sumariales, la autoridad de aplicación dictará sin más trámite la resolución definitiva dentro del plazo de treinta (30) días hábiles. Toda resolución sancionatoria dictada por la Autoridad de Aplicación podrá ser recurrida por vía de recurso de apelación ante la Cámara de Apelaciones de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad. El recurso debe interponerse y fundarse ante la autoridad de aplicación dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución. El recurso de apelación es concedido en relación y con efecto devolutivo. La Autoridad de Aplicación podrá requerir la intervención de la Procuración General en cualquier caso que estime conveniente elevándole directamente las actuaciones.

ARTÍCULO 15. Recurso de Reconsideración.- Contra las providencias simples, causen o no, gravamen irreparable, dictadas durante la tramitación de las actuaciones por el funcionario instructor de la causa, sólo procederá el recurso de reconsideración. Este recurso debe interponerse y fundarse por escrito, dentro de los tres (3) días siguientes de la notificación de la providencia, salvo cuando se dicta en una audiencia en que debe interponerse verbalmente en el mismo acto. El instructor resuelve el recurso, sin más trámite. Contra esta resolución no procede recurso alguno, sin perjuicio del derecho de plantear nuevamente la incidencia para su tratamiento en la resolución definitiva.

ARTÍCULO 16. Suspensión del procedimiento sumarial.- La autoridad de aplicación podrá suspender el procedimiento sumarial, siempre que la infracción imputada no constituyera una afectación de la salud o seguridad públicas o el presunto infractor cesara inmediatamente en la comisión del hecho o regularizara inmediatamente los bienes en infracción procediendo en forma inmediata a retirarlos de la oferta al público. Transcurrido un año de decretada la suspensión del procedimiento sumarial, sin que el denunciante

impulse el procedimiento, se archivan las actuaciones.

ARTÍCULO 17. Acuerdos conciliatorios. Incumplimiento.- El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados ante la autoridad de aplicación o de las resoluciones emitidas por ésta, se consideran violación a esta ley. En tal caso, el infractor es pasible de las sanciones establecidas en el artículo 18 sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hayan acordado.

ARTÍCULO 18. Sanciones.- Verificada la existencia de una infracción a cualquiera de las normas a las que resulte aplicable el procedimiento de esta Ley, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes. En los casos en que corresponda sanción de multa el o los infractores podrán cumplir con la sanción impuesta mediante el pago del cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada en la misma, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la Disposición salvo el caso en que figuren como reincidente en el Registro de Reincidencia de la Autoridad de Aplicación o que interpongan el Recurso establecido en el artículo 14 de la presente Ley. Acreditado el pago y la publicación establecida por el Art. 21 de la presente, se procederá al archivo de las mismas. Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, la Autoridad de Aplicación emitirá el correspondiente certificado de deuda para su transferencia a los mandatarios a efectos de su cobro por vía judicial. La multa impuesta se ejecutará ante los juzgados de primera instancia de la Justicia en las Relaciones de Consumo. El certificado de deuda debe contener: a) El nombre o razón social y el domicilio del infractor. b) El importe de la multa aplicada. c) Concepto por el cual fue impuesta la multa. d) El número de la actuación administrativa en la que fue impuesta la multa, la fecha y número de la disposición respectiva y la fecha en que fue notificada. e) La fecha de emisión y firma del funcionario interviniente.

ARTÍCULO 19. Graduación de las sanciones.- En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 18 se tendrá en cuenta: a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario. b) La posición en el mercado del infractor. c) La cuantía del beneficio obtenido. d) El grado de intencionalidad. e) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización. f) La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial N° 22.802, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, incurra en otra presunta infracción dentro del término de cinco (5) años desde que haya quedado firme o consentida la sanción.

ARTÍCULO 20. Contrapublicidad.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes, se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad, al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas. Asimismo la Autoridad de

Aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación. La reglamentación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción, y que será divulgada por la Autoridad de Aplicación o el responsable, a costa de este último, en la misma forma, frecuencia y dimensión, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

ARTÍCULO 21. Publicación de la condena. - La resolución condenatoria dispondrá la publicación de su parte dispositiva, incluyendo el número y epígrafe del artículo infringido, a costa del infractor. Dicha publicación se hará efectiva en el cuerpo principal de los distintos diarios de circulación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los cuales serán designados en forma rotativa por la Autoridad de Aplicación, y también por Internet. La Autoridad de Aplicación dispondrá la tipografía a utilizarse, la cual no podrá ser inferior a 1,8 milímetros de altura. En caso de incumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente, la Autoridad de Aplicación podrá incrementar el monto de la multa aplicada hasta el 100% del valor de la misma, o efectuar la publicación correspondiente a costa del infractor, o ambas.- La autoridad de aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente en la página web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los distintos medios de comunicación. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

ARTÍCULO 22. Denuncias Maliciosas.- Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados con apercibimiento o multa de cien unidades fijas (100) a diez mil unidades fijas (10.000).

ARTÍCULO 23. Sistema de conciliación telefónica, Internet y otros.- El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires propiciará la implementación de sistemas de conciliación a través de los medios telefónicos, Internet y/o similares para resolver controversias que pudieran suscitarse en el marco de las relaciones de consumo.

ARTÍCULO 24. Depósito y destino de las multas- El importe de las multas debe ser depositado en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, a la orden de la Autoridad Local de Aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor Nº 24.240 y de Lealtad Comercial Nº 22.802 y normas emanadas de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, cuyos montos serán asignados a un fondo especial cuya finalidad debe ser la educación del consumidor y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. A tal fin, y sin perjuicio de lo que se disponga en la respectiva reglamentación deberá destinarse como mínimo un 30 % de dicho fondo a actividades de educación en el consumo.

CAPÍTULO III
Descentralización

ARTÍCULO 25. Comunas.- La autoridad de aplicación promoverá la descentralización, a través de las futuras Comunas a crearse según el Art. 127 a 130 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de las siguientes funciones: a. Recibir denuncias de los consumidores y usuarios, en los términos del Art. 6º de la presente ley. b. Celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada, en los términos del Art. 9°. c. Remitir las actuaciones a la autoridad de aplicación para la sustanciación y resolución del procedimiento administrativo, en los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior. d. Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios. e. Brindar información, orientación y educación al consumidor. f. Fomentar la creación y actuación de asociaciones vecinales de consumidores.

CAPÍTULO IV
Notificación Gratuita para usuarios y consumidores

ARTÍCULO 26. Reclamo previo a la denuncia. Previo a la denuncia a la que se refiere el artículo 6°, el particular afectado podrá reclamar preliminarmente al/los proveedor/es de bienes o servicios, mediante la utilización del Servicio de Notificación Gratuita para Usuarios y Consumidores que se regula en el presente capítulo, siempre que dicho reclamo se haya originado en una relación de consumo con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ARTÍCULO 27. Del Servicio de Notificación Gratuita para Usuarios y Consumidores. La oficina de correos debe recibir y expedir el telegrama sin demora alguna, aun en caso de dudas sobre la condición invocada por el remitente o sobre el carácter del texto a remitir. Dicha notificación debe tener un máximo de treinta (30) palabras, excluidas las referidas a datos necesarios para su remisión y recepción.

ARTÍCULO 28. Financiamiento del Servicio. El costo del Servicio de Notificación Gratuita para Consumidores y Usuarios será sustentado con el fondo especial constituido conforme lo previsto en el artículo 24 de la presente Ley. La Autoridad local de Aplicación de Defensa del Consumidor podrá incluir en la disposición condenatoria, además de la multa que correspondiera, la obligación del proveedor de abonar el importe del o las notificaciones que hayan sido enviadas por el consumidor o usuario.

ARTÍCULO 29. Asociaciones de Usuarios y Consumidores. Las Asociaciones de Defensa del Consumidor debidamente registradas, según lo establecen los artículos 43, inciso b) y 55 de la Ley Nacional 24.240 pueden hacer uso del Servicio de Notificación Gratuita para

Usuarios y Consumidores en los mismos términos y condiciones establecidos en el presente capítulo.

VEREDICTA LEYES

Ley 757. Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026.

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