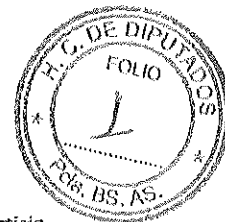




Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY

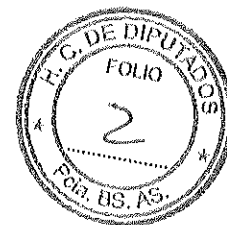
ARTÍCULO 1°. Incorporase como artículo 7 bis de la Ley 13.133 y sus modificatorias, el siguiente:

“Artículo 7 bis. Relaciones de consumo de prestación continuada o periódica. En las relaciones de consumo que tengan por objeto la prestación continuada o periódica de bienes o servicios, las modificaciones, reducciones, suspensiones o cancelaciones solicitadas por el consumidor producirán los efectos correspondientes desde la fecha en que sean comunicadas al proveedor, sin que los procedimientos internos de gestión, procesamiento o facturación del proveedor puedan generar a cargo del consumidor importes correspondientes a prestaciones no brindadas.”

ARTÍCULO 2°. Incorporase como artículo 7 ter de la Ley 13.133 y sus modificatorias, el siguiente:

“Artículo 7 ter. Fecha efectiva y efectos económicos. Cuando el consumidor solicite un cambio de plan, modalidad, paquete, nivel de prestación, suspensión o finalización de un servicio de prestación continuada o periódica, el proveedor deberá informar, antes de concluir la gestión, la fecha en que la modificación producirá efectos y las consecuencias económicas que correspondan.

La fecha en que el proveedor procese internamente la solicitud no podrá ser utilizada para extender la vigencia de las condiciones anteriores ni para



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

generar cargos adicionales cuando la demora resulte imputable al proveedor.

Cuando la modificación produzca efectos durante un período de facturación en curso, la facturación deberá adecuarse al tiempo durante en que cada condición contractual haya permanecido efectivamente vigente."

ARTÍCULO 3°. Incorpórase como artículo 7 quáter de la Ley 13.133 y sus modificatorias, el siguiente:

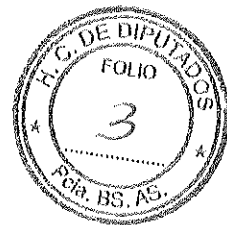
"Artículo 7 quáter. Facturación proporcional ante modificaciones. Cuando un cambio de plan, modalidad, paquete o nivel de prestación produzca efectos durante un período de facturación ya iniciado, el proveedor deberá efectuar el reajuste correspondiente en la facturación de los cargos de acuerdo con el tiempo durante el cual cada condición contractual haya estado vigente.

La factura deberá discriminar, como mínimo:

- a) El período durante el cual se prestó el servicio bajo las condiciones anteriores.**
- b) El período durante el cual se prestó el servicio bajo las nuevas condiciones.**
- c) El importe correspondiente a cada uno de ellos.**
- d) Las bonificaciones, descuentos, créditos o ajustes aplicables.**

No podrá facturarse simultáneamente el precio íntegro de la prestación anterior y el precio íntegro de la nueva prestación por un mismo período cuando ello implique cobrar dos veces por prestaciones que no hayan sido brindadas simultáneamente.

Los procedimientos internos de facturación, cierre de ciclos o procesamiento administrativo del proveedor no podrán justificar la percepción de importes correspondientes a prestaciones no brindadas."



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

ARTÍCULO 4°. Incorpórase como artículo 7 quinquies de la Ley 13.133 y sus modificatorias, el siguiente:

“Artículo 7 quinquies. Finalización de la prestación y facturación posterior. Cuando una relación de consumo sea finalizada por solicitud del consumidor, la facturación deberá limitarse a los importes correspondientes a las prestaciones efectivamente realizadas hasta la fecha en que la finalización produzca efectos, sin perjuicio de aquellos conceptos que, de acuerdo con la legislación aplicable, hubieran quedado legítimamente devengados con anterioridad.

El proveedor no podrá imputar al consumidor las consecuencias económicas derivadas de sus propios procedimientos administrativos o de facturación cuando éstos determinen la generación de cargos posteriores a la fecha efectiva de finalización.

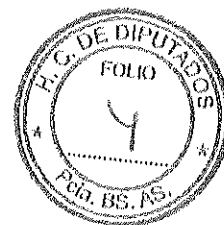
Los importes correspondientes a períodos posteriores que hubieran sido percibidos deberán ser restituidos o imputados a obligaciones legítimamente exigibles, a elección del consumidor cuando corresponda, dentro de los diez (10) días hábiles de determinada su improcedencia.”

ARTÍCULO 5°. Incorpórase como artículo 17 bis de la Ley 13.133 y sus modificatorias, el siguiente:

“Artículo 17 bis. Constancia de las gestiones. Sin perjuicio de las obligaciones establecidas por la legislación nacional respecto de la rescisión de servicios, todo proveedor comprendido en la presente Ley deberá entregar al consumidor, sin necesidad de requerimiento, una constancia de toda gestión que pueda producir una modificación de las condiciones económicas, de la prestación o de la vigencia de la relación contractual.

La constancia deberá contener, como mínimo:

- a) Fecha y hora de la solicitud.***
- b) Identificación del servicio o contrato involucrado.***



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

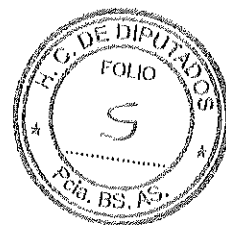
- c) Descripción de la gestión realizada.
- d) Condiciones que se modifican, cuando corresponda.
- e) Fecha a partir de la cual producirá efectos.
- f) Número o código de gestión.
- g) Cuando corresponda, el importe que será facturado por el período en curso y el que corresponderá abonar con posterioridad a la modificación. Cuando la gestión sea realizada por medios digitales, la constancia deberá encontrarse disponible para su descarga, consulta o conservación por parte del consumidor. Cuando sea realizada telefónicamente, el proveedor deberá informar al consumidor el número o código de gestión y remitirle la constancia correspondiente por un medio electrónico asociado a la relación contractual.”

ARTÍCULO 6°. Incorpórase como artículo 17 ter de la Ley 13.133 y sus modificatorias, el siguiente:

“Artículo 17 ter. Información previa al cambio de plan o modalidad. Cuando el consumidor solicite o acepte un cambio de plan, modalidad, paquete o nivel de prestación que implique una modificación del precio o de las condiciones económicas del servicio, el proveedor deberá informar previamente y de manera clara a través de una constancia:

- a) La fecha exacta desde la cual comenzará a regir la modificación.
- b) El importe correspondiente al período de facturación en curso.
- c) El importe que corresponderá abonar en los períodos posteriores.
- d) La forma en que serán calculados los cargos correspondientes al período en el que se produce el cambio.
- e) Las promociones, bonificaciones o descuentos aplicables y su duración.
- f) Todo cargo adicional asociado directamente con la modificación.

La aceptación del consumidor deberá quedar registrada y deberá poder ser consultada posteriormente por éste.”



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

ARTÍCULO 7°. Incorpórase como artículo 7 sexies de la Ley 13.133 y sus modificatorias, el siguiente:

“Artículo 7 sexies. Cargos por modificaciones. La modificación de un plan, modalidad, paquete o prestación no podrá generar cargos administrativos, de gestión, activación, migración, cambio de plan o conceptos equivalentes que no hayan sido informados previamente al consumidor y aceptados expresamente.

En ningún caso podrán utilizarse dichos cargos para trasladar al consumidor los costos derivados de la gestión, procesamiento, facturación, adecuación de sistemas o procedimientos internos del proveedor.

En los casos de finalización del servicio por decisión del consumidor, se aplicará lo dispuesto por el artículo 10 quáter de la Ley 24.240 y sus normas complementarias.”

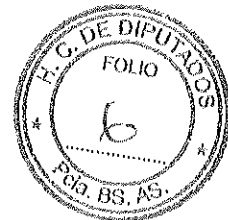
ARTÍCULO 8°. Incorpórase como artículo 7 septies de la Ley 13.133 y sus modificatorias, el siguiente:

“Artículo 7 septies. Reclamos sobre facturación derivada de modificaciones. Cuando el consumidor cuestione un importe facturado como consecuencia de una modificación, suspensión o finalización del servicio, el proveedor deberá poner a disposición del consumidor la información y documentación necesaria para acreditar:

- a) La fecha de solicitud de la modificación o finalización.***
- b) La fecha en que la misma produjo efectos.***
- c) Las condiciones contractuales vigentes antes y después de la modificación.***
- d) El cálculo efectuado para determinar el importe facturado.***
- e) Los pagos, créditos o ajustes realizados.***



EXPTE. D- 3097 /26-27



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

La falta de acreditación suficiente de cualquiera de dichos extremos será valorada de conformidad con los principios de protección del consumidor establecidos en la legislación vigente.”

ARTÍCULO 9°. Incorpórase como inciso j) del artículo 77 de la Ley 13.133 y sus modificatorias, el siguiente:

“j) La reiteración de infracciones vinculadas con la facturación de períodos posteriores a la finalización de una relación de consumo, la superposición de planes o prestaciones, la falta de adecuación de la facturación a las modificaciones solicitadas por el consumidor, la imposición de cargos no informados o la falta de entrega de las constancias previstas en la presente Ley.”

ARTÍCULO 10°. Las infracciones a las disposiciones de la presente Ley serán sancionadas conforme al régimen establecido en la Ley 13.133, sin perjuicio de las medidas preventivas, restitutorias y demás facultades previstas en dicho régimen.

Para la graduación de las sanciones se considerará especialmente la reiteración de la conducta, la cantidad de consumidores afectados, la duración del incumplimiento y el beneficio económico obtenido por el proveedor.

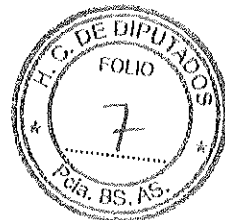
ARTÍCULO 11°. Las disposiciones de la presente Ley serán aplicables sin perjuicio de las competencias atribuidas por la Constitución Nacional y las leyes nacionales a las autoridades regulatorias específicas.

Cuando se trate de servicios sujetos a regulación nacional, las disposiciones de la presente Ley se aplicarán dentro del ámbito de las competencias provinciales en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios.

ARTÍCULO 12°. El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley dentro de los ciento veinte (120) días de su publicación.



EXPTE. D- 3097 126-27



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

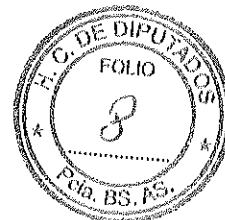
ARTÍCULO 13°. Los proveedores alcanzados por la presente Ley deberán adecuar sus sistemas de facturación y sus procedimientos de atención, registración y emisión de constancias dentro de los noventa (90) días de la entrada en vigencia de la reglamentación.

ARTÍCULO 14°. Comuníquese al Poder Ejecutivo.


JUAN MARTIN MALPELI
Diputado
H. Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.



EXpte. D- 3097 /26-27



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

FUNDAMENTOS

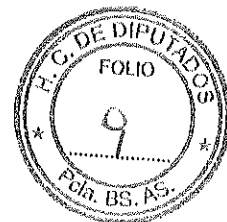
La propuesta busca establecer reglas específicas para las relaciones de consumo de prestación continuada o periódica, particularmente frente a las situaciones en las que el consumidor modifica un plan, cambia una modalidad de servicio o solicita su finalización durante un período de facturación. El objetivo es evitar que los ciclos internos de facturación y procesamiento de los proveedores se traduzcan en cobros por prestaciones no recibidas, períodos superpuestos o importes cuya determinación no haya sido informada previamente al consumidor. Asimismo, se establece la obligación de entregar constancia de las gestiones que puedan modificar las condiciones económicas de la relación y de transparentar su impacto en la facturación.

La problemática adquiere especial relevancia en un contexto en el que las relaciones de consumo se desarrollan cada vez más mediante servicios de contratación y facturación periódica, en los que el consumidor mantiene un vínculo continuado con el proveedor y las modificaciones contractuales pueden producirse en cualquier momento del ciclo de facturación. Telefonía, internet, televisión por suscripción y otras prestaciones de características similares forman parte de los gastos habituales de los hogares y su contratación genera una relación asimétrica en la que el proveedor controla los sistemas de gestión, facturación y registración de las operaciones.

En este tipo de relaciones, el momento en que el consumidor solicita una modificación no necesariamente coincide con el momento en que ésta es procesada por el proveedor ni con el cierre de su ciclo de facturación. Esta situación puede generar conflictos respecto de cuál es la fecha efectiva del cambio, qué prestación corresponde facturar durante el período en curso y qué importe debe abonarse posteriormente. El problema resulta particularmente relevante cuando un consumidor modifica un plan antes de finalizar el período de facturación y el proveedor factura el período completo de la modalidad anterior, mientras comienza a facturar también la nueva prestación. De esta



EXPTE. D- 3097 126-27



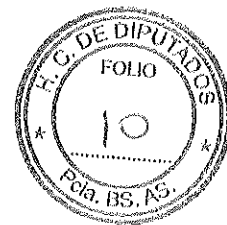
Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

manera, los mecanismos de facturación pueden terminar trasladando al consumidor el costo de una modificación que, desde el punto de vista de la prestación efectivamente recibida, debería reflejarse de otra manera.

La propia actividad de fiscalización desarrollada actualmente por la Provincia de Buenos Aires demuestra que las condiciones contractuales y las prácticas comerciales de los grandes proveedores constituyen un ámbito concreto de intervención en materia de defensa de los consumidores. En mayo de 2026, la Dirección Provincial de Defensa de las y los Consumidores imputó a MercadoLibre por presuntas cláusulas abusivas detectadas en sus contratos. La fiscalización identificó cláusulas que podrían resultar contrarias a la Ley Nacional de Defensa del Consumidor, en particular por cuestiones vinculadas con las condiciones contractuales y los cargos que pueden afectar económicamente a los usuarios. La empresa quedó expuesta a una multa de hasta \$1.815 millones. En diciembre de 2025, la Provincia sancionó a Telecentro y DirecTV con multas de \$167 millones a cada empresa luego de analizar aproximadamente 800 denuncias contra Telecentro y más de 420 contra DirecTV. Entre las conductas detectadas se encontraron dificultades para concretar las bajas, demoras y otras prácticas vinculadas con la gestión de las relaciones contractuales, incluyendo la imposición de preavisos y el cobro de períodos completos. Este antecedente adquiere particular importancia para la presente iniciativa porque demuestra que las dificultades vinculadas con la finalización de los servicios y la facturación de períodos completos no constituyen una cuestión meramente hipotética, sino una problemática que ya ha requerido la intervención de la autoridad provincial.

La Provincia cuenta actualmente con mecanismos institucionales para recibir y tramitar reclamos vinculados con servicios contratados, facturación y otros incumplimientos en las relaciones de consumo, a través de la Dirección Provincial de Defensa de las y los Consumidores y Usuarios y de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor. Sin embargo, la existencia de mecanismos de reclamo posteriores al conflicto no elimina la necesidad de establecer reglas que permitan prevenirlo. En particular, cuando la discusión



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

surge a partir de una factura, el consumidor debe encontrarse en condiciones de demostrar qué solicitó, cuándo lo hizo, desde qué momento debía producir efectos y cómo debía reflejarse económicamente la modificación.

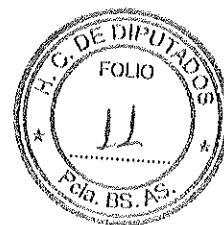
El ordenamiento vigente ya reconoce derechos fundamentales que constituyen el punto de partida de esta iniciativa. La Ley 24.240 regula la rescisión de los contratos de servicios y establece obligaciones para los proveedores respecto de la constancia de la baja, al tiempo que prohíbe determinados cargos vinculados con su solicitud. Por ello, la presente propuesta no pretende reproducir el derecho del consumidor a finalizar una relación contractual ni establecer nuevamente los mecanismos nacionales destinados a posibilitarlo. El objetivo es abordar una cuestión diferente y complementaria: la forma en que debe reflejarse económicamente una modificación o finalización cuando ésta ocurre durante un período de facturación.

En particular, la iniciativa procura evitar que los ciclos de facturación definidos por el proveedor generen consecuencias económicas desfavorables para el consumidor. Cuando un plan o modalidad se modifica durante un período de facturación, los cargos deberán adecuarse al tiempo durante el cual cada condición haya permanecido vigente, evitando la superposición o el cobro íntegro de prestaciones que ya no se encuentran vigentes. Del mismo modo, una vez producida la finalización del servicio, no podrán trasladarse al consumidor cargos derivados de demoras o procedimientos internos del proveedor, debiendo restituirse los importes percibidos indebidamente.

A su vez, se fortalece el deber de información mediante la obligación de comunicar previamente la fecha de vigencia de las modificaciones y sus consecuencias económicas, así como de entregar una constancia de las gestiones realizadas. Esto permitirá al consumidor conocer qué solicitó, cuándo producirá efectos y cómo deberá reflejarse en su facturación, facilitando además la acreditación de estos extremos ante eventuales controversias. En igual sentido, los cargos asociados a modificaciones deberán ser informados y



EXPTE. D- 3097 /26-27



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

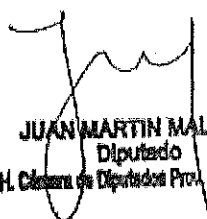
2026
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia
50 Años - Nunca Más

aceptados previamente y no podrán utilizarse para trasladar al usuario los costos propios de la gestión interna del proveedor.

La propuesta se desarrolla dentro de las competencias provinciales en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin interferir en las facultades nacionales de regulación específica de los servicios involucrados. Se procura así complementar el régimen vigente mediante reglas objetivas sobre información, facturación y documentación de las modificaciones y finalizaciones de servicios de prestación continuada.

En definitiva, el proyecto parte de un criterio sencillo: el consumidor debe abonar por la prestación efectivamente recibida y conforme a las condiciones que conoció y aceptó, sin que los procedimientos internos del proveedor puedan generar cobros duplicados, períodos superpuestos o cargos por prestaciones no brindadas. De esta manera, se busca reducir la conflictividad derivada de las diferencias entre la solicitud realizada por el consumidor y su posterior reflejo en la facturación, fortaleciendo su posición frente a eventuales reclamos y dotando a la autoridad provincial de herramientas para intervenir ante incumplimientos reiterados.

Por todo lo expuesto, solicito a mis pares legisladores acompañar con su voto el presente proyecto de ley.


JUAN MARTIN MALPELI
Diputado
H. Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.