

## LEY C - N° 2.247

Artículo 1º.- *Obligatoriedad* - En todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público y todos los locales y/o comercios privados, con gran afluencia de público, donde se preste servicio de atención al cliente o de post-venta, situados en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, será obligatoria la existencia de un Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.

Artículo 2º.- Todas las páginas Web de los organismos pertenecientes al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como todas aquellas páginas Web pertenecientes a entidades privadas, comercios o empresas que brinden productos o servicios al público, deberán incorporar un enlace que se denomine "libro de quejas on line" para que los usuarios o clientes puedan completar un formulario electrónico con sus eventuales reclamos-

Artículo 3º.- *Definición* - A los fines de la presente ley, se entiende por:

- a) Servicio de atención al cliente a todo servicio prestado por empresas privadas prestadoras de servicios o proveedoras o comercializadoras de bienes, dirigido a atender dudas, recibir reclamos o consultas de sus clientes o posibles clientes, usuarios o posibles usuarios.
- b) Servicio de post-venta, a todo servicio prestado por empresas privadas prestadoras de servicios o proveedoras o comercializadoras de bienes, dirigido a atender dudas, recibir reclamos o consultas de sus clientes o usuarios, posterior a la prestación del servicio o venta del bien.

Artículo 4º.- *Requisitos* - El Libro de Quejas será foliado, sellado y entregado por la dependencia que la autoridad de aplicación designe y contará con un folio original para enviar a la mencionada dependencia, una copia para el reclamante y otra que quedará en el libro.

Artículo 5º.- *Requisitos libro de quejas on line*:

- a. Incorporar en la página principal, página de inicio o "home page" un enlace que se denomine "libro de quejas on line" a través del cual se ingresará a un formulario para completar los datos del reclamante y redactar su reclamo.
- b. Una vez enviado, la empresa deberá emitir en forma automática, mediante correo electrónico una constancia de recepción incluyendo copia textual del reclamo.
- c. El plazo para dar respuesta al reclamo, no deberá superar los quince (15) días hábiles, contados a partir del envío del formulario y deberá realizarse por el mismo medio.

Artículo 6º.- *Motivos de quejas, agradecimientos, sugerencias o reclamos en establecimientos privados* - Se considerarán motivos suficientes para registrar una queja, agradecimiento, sugerencia o reclamo en los establecimientos privados comprendidos por la presente Ley, de manera no excluyente:

- a. Tiempo de espera excesivo.
- b. Mala atención por parte de los empleados.
- c. Falta de respuesta.
- d. Falta de información sobre mecanismos en la ejecución del trámite.
- e. Falta de servicios (baños, sillas de espera, etc.)
- f. Falta de atención específica a personas con necesidades especiales y personas mayores.
- g. Falta de atención por parte del responsable del área.
- h. La restitución, el cambio o la reparación del bien adquirido.
- i. La resolución o rescisión del contrato.
- j. El cumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del servicio.
- k. La negativa a entregar factura, contrato u otro documento requerido en la operación.
- l. La negativa a la devolución del importe de la seña, cuando no se ha cumplido con la entrega de un bien o producto o cuando éste se encuentra defectuoso.
- m. Todo otro factor que haga a la calidad de atención al cliente.

Ninguna queja o reclamo se considerará como denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24.240 # de Defensa del Consumidor (B.O. N° 27.744), a la Ley N° 22.802 # de Lealtad Comercial (B.O. N° 25.170), ni a la Ley N° 757 # (B.O.C.B.A. N° 1432) de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, debiendo este tipo de trámite iniciarse conforme lo establecido en la Ley N° 757 # (B.O.C.B.A. N° 1432).

Artículo 7º.- *De los requisitos básicos de calidad de atención y sanciones* - La autoridad de aplicación establecerá los requisitos básicos de calidad de atención elaborando indicadores objetivos para la medición cualitativa y cuantitativa de cada uno de los motivos de quejas, agradecimientos, sugerencias o reclamos indicados en el artículo 6º de la presente Ley. El incumplimiento de estos requisitos por parte de los establecimientos privados, será pasible de sanciones en los términos que establece la Ley Nacional N° 24.240 # (B.O. N° 27.744).

Artículo 8º.- *Cartel informativo* - En todas las dependencias o locales a que refiere el artículo 1º de la presente ley, deberá existir un cartel ubicado en lugar bien visible por el público, donde se informará acerca de la existencia del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.

Artículo 9º.- *Contenido* - En el libro mencionado el cliente o usuario:

- a. Asentará sus peticiones a través de quejas, agradecimientos, reclamos, sugerencias y, si así lo deseara, las soluciones que se propongan para el mejor manejo del respectivo local o dependencia.
- b. Toda queja, agradecimiento, reclamo, sugerencia y solución que se proponga, debe contener firma, nombre y apellido, número de documento de identidad y número de teléfono del que la efectúe.
- c. En caso de que el reclamo se realice a través de la página web se incorporará a los datos requeridos del reclamante una dirección de correo electrónico, obviando el requisito de la firma.

Artículo 10.- *Dependencias Oficiales* - En las dependencias oficiales con atención al público, el Director y/o responsable designa el sector donde se exhibe el libro, es responsable directo del mismo, y elevará todas las intervenciones producidas, con transcripción de los asientos que se hubieren efectuado dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la denuncia, debiendo hacerlo dentro de las veinticuatro (24) horas cuando se tratare de casos cuya urgencia o naturaleza así lo aconsejen.

Artículo 11.- *Negativa de entrega del Libro de quejas, agradecimientos, sugerencias o reclamos* - En los supuestos de negativa a entregar el Libro de Quejas o de falta de disponibilidad de éste en la dependencia oficial o local o comercio privado, se considerara infracción a la presente ley. El consumidor podrá formular su reclamo ante la autoridad competente en materia de defensa del consumidor, poniendo en conocimiento de ésta la negativa o la carencia del mismo. Está prohibida la entrega a persona usuaria o consumidor de cualquier tipo de documento distinto del modelo oficial de Libro de Queja. La entrega de un elemento de estas características tendrá la consideración de negativa a la entrega del Libro de Quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos.

Artículo 12.- *Inspecciones* - El libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y reclamos, será objeto de las inspecciones realizadas por la Agencia Gubernamental de Control o la dependencia que en el futuro reemplace. Dicha Agencia deberá inspeccionar también, la existencia y correcto funcionamiento del Libro de Quejas On Line, en aquellos sitios que según el Artículo 2° deben poseerlo.

Artículo 13.- *Autoridad de aplicación* - La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios es la autoridad de aplicación a los efectos de la presente ley.

Artículo 14.- La presente ley se reglamentará dentro de los noventa (90) días desde su promulgación.

**Observaciones Generales:**

# La presente norma contiene remisiones externas #