

LEY C - N° 2.247

Artículo 1º.- *Obligatoriedad.* En todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que cuenten con atención al público, en todos los locales y/o comercios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en donde se preste servicio de atención al cliente o de post-venta y en los locales de espectáculos y diversiones públicas es obligatoria la existencia de un Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos en soporte digital.

Artículo 2º.- *Libro de quejas on-line.* Todas las páginas web de los sujetos enunciados en el artículo 1º deben incorporar un enlace que se denomine "libro de quejas on-line" para que los usuarios o clientes puedan canalizar sus eventuales reclamos, quejas, agradecimientos y sugerencias.

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

- a) Servicio de atención al cliente: el ofrecido por empresas privadas prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes, dirigido a atender dudas, recibir reclamos o consultas de sus potenciales o efectivos clientes y usuarios.
- b) Servicio de post-venta: el ofrecido por empresas privadas prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes una vez efectuada la prestación del servicio o la venta del bien, dirigido a atender dudas, recibir reclamos o consultas de sus clientes o usuarios.
- c) Espectáculos y diversiones públicas: son los definidos por la Ley 5641 # sus modificatorias y complementarias.

Artículo 4º.- *Funcionamiento* - El funcionamiento del libro de quejas on-line debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- a. Se debe permitir que los usuarios puedan acceder a través de un enlace que se denomine "libro de quejas on-line" incorporado a la página principal, página de inicio o "home page", el cual deberá remitir a un formulario que permita introducir los datos del interesado y la especificación del reclamo, queja, agradecimiento o sugerencia.
- b. Una vez enviado el reclamo, la empresa deberá emitir una constancia de recepción en forma automática mediante correo electrónico en la cual se incluya una copia textual del reclamo, queja, agradecimiento o sugerencia.
- c. El plazo máximo para dar respuesta al reclamo es de quince (15) días hábiles, contados a partir del envío del formulario y deberá realizarse por el mismo medio.

Artículo 5º.- *Motivos de quejas, sugerencias o reclamos en establecimientos privados.*

Se consideran como alguno de los motivos suficientes para registrar una queja, sugerencia o reclamo en los locales comprendidos por la presente Ley, los siguientes:

- a. tiempo de espera excesivo;
- b. mala atención por parte de algún empleado;
- 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 diferenciada y prioritaria a personas con discapacidad y a 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; y,
- m. todo otro factor que haga a la calidad de atención al cliente.

Ninguna queja o reclamo se considera como denuncia por infracción a la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 # ni al Decreto de Necesidad y Urgencia del Poder Ejecutivo Nacional N° 274-PEN/19 de Lealtad Comercial # ni a la Ley N° 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario #, debiendo este tipo de trámite iniciarse conforme lo establecido en dichas normas o sus respectivas reglamentaciones.

Artículo 6°. - *Cartel informativo*. En todas las dependencias o locales a que refiere el artículo 1° de la presente Ley, debe fijarse, en un lugar visible por el público, un cartel donde se informe acerca de la existencia del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos online, indicando el link de acceso o un código QR que conecte directamente con éste.

Artículo 7°. - *Contenido* - En el libro mencionado el cliente o usuario podrá asentar sus quejas, agradecimientos, reclamos, sugerencias y, si así lo deseara, propondrá soluciones para el mejor manejo del respectivo local o dependencia. Para ello deberá:

- a. consignar nombre y apellido, número de documento de identidad y número de teléfono de quien efectúe la queja, agradecimiento, reclamo o sugerencia; e,
- b. incorporar a los datos requeridos del reclamante y una dirección de correo electrónico

Artículo 8°. - *Sanciones*. La falta de disponibilidad del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos en soporte digital en las dependencias o locales a que refiere el artículo 1°, se considerará infracción a la presente ley. Verificada la falta de existencia y operatividad del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos en soporte digital, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en el Decreto de Necesidad y Urgencia del Poder Ejecutivo

Nacional N° 274-PEN /19 de Lealtad Comercial #, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme el Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobado por la Ley 757 #.

Artículo 9°.- *Inspecciones.* La existencia y el correcto funcionamiento del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos online de las dependencias y locales comprendidos por la presente Ley podrá ser objeto de las inspecciones realizadas por la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, o por el organismo que en el futuro la reemplace.

Artículo 10.- *Autoridad de Aplicación* - La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en materia de defensa de los consumidores y usuarios es la autoridad de aplicación a los efectos de la presente Ley.

Artículo 11.- La presente ley se reglamentará dentro de los noventa (90) días desde su promulgación.

Observaciones Generales:

1. # La presente norma contiene remisiones externas #
2. Se deja constancia que la CLÁUSULA TRANSITORIA SEGUNDA de la Ley N° 6.513 establece la obligatoriedad en cuanto a la implementación del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos en soporte digital, conforme se establece en el artículo 22 de la citada norma, que entrará en vigencia a los trescientos sesenta y cinco (365) días de la sanción de la presente Ley. Se deja constancia que la Ley N° 6.513 fue sancionada con fecha 09/12/2021.