

Buenos Aires, 14 de diciembre de 2006.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1° - Objeto. Toda empresa prestataria de servicios que tenga sucursales en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, debe contar con una oficina de atención, dentro de la ciudad, donde el usuario y/o consumidor pueda efectuar los reclamos y/o consultas correspondientes en forma personal. El domicilio de la oficina de atención al público, como así también su horario de atención, debe estar especificado en la factura, páginas web y/o cualquier otra documentación que emita la empresa.

(Conforme texto Art. 1° de la Ley N° 2.709, BOCBA N° 2953 del 18/06/2008)

Artículo 2° - Régimen. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario - (B.O.C.B.A. N° 1432).

Artículo 3° - Autoridad de aplicación. La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 4° - Comuníquese, etc.

SANTIAGO DE ESTRADA

ALICIA BELLO

LEY N° 2.221

Sanción: 14/12/2006

Promulgación: Decreto N° 86/007 del 16/01/2007

Publicación: BOCBA N° 2611 del 24/01/2007

Reglamentación: Decreto N° 816/007 del 06/06/2007

Publicación: BOCBA N° 2704 del 13/06/2007

DECRETO N° 816

Reglamentación Ley N° 2.221

Buenos Aires, 6 de junio de 2007.

Visto la Ley N° 757 (B.O.C.B.A. N° 1432), la Ley N° 2.221 (B.O.C.B.A. N° 2611), y el Expediente N° 1.889/07,

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 757 (B.O.C.B.A. N° 1432) establece el procedimiento administrativo aplicable para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario;

Que la Ley N° 2.221 (B.O.C.B.A. N° 2611) establece que toda empresa prestataria de servicios que tenga sucursales en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires debe contar con una oficina de atención dentro de la ciudad, donde el usuario y/o consumidor pueda efectuar los reclamos y consultas correspondientes en forma personal;

Que la ley citada en el considerando precedente determina que la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace resulta ser la autoridad de aplicación de la misma;

Que la repartición citada en el considerando precedente resulta ser la encargada de vigilar el cumplimiento de la Ley N° 24.240 (B.O. N° 27744) y de la Ley N° 22.802 (B.O. N° 25170), ejecutar los planes destinados a la protección del consumidor, la defensa de sus derechos y atención de sus reclamos, promoviendo la educación y la regulación de sus actividades en un marco de lealtad comercial, de promoción de la producción y del comercio;

Que a efectos de garantizar el cumplimiento de los fines que persigue la Ley N° 2.221 (B.O.C.B.A. N° 2611) resulta necesario el dictado de las normas que reglamenten el procedimiento adecuado para su implementación;

Que la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires ha tomado la intervención que le compete;

Por ello, y en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

EL JEFE DE GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES DECRETA:

Artículo 1°.- Apruébase la reglamentación de la Ley N° 2.221, que como Anexo I forma parte integrante del presente.

Artículo 2°.- Facúltase a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor para dictar las normas instrumentales e interpretativas necesarias para la mejor y más adecuada aplicación de la ley y de la reglamentación referida en el artículo precedente.

Artículo 3°.- El presente decreto es refrendado por el señor Ministro de Producción.

Artículo 4°.- Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires y, para su conocimiento y demás efectos, remítase al Ministerio de Producción, y a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. Cumplido, archívese. **TELERMAN - Rodríguez**

ANEXO I

Art. 1°.- A los efectos de esta Ley se entiende por oficina de atención, una estructura administrativa de personal dependiente de la empresa prestataria de servicios, capacitada para atender en forma directa los reclamos o consultas de los consumidores y usuarios, en horario similar al de atención de la Casa Matriz o Sucursal donde se encuentre la oficina aludida.

Art. 2°.- Los incumplimientos a la presente Ley se sancionarán conforme lo establecido en la Ley N° 24.240.

Art. 3º.- Sin reglamentar.