

## **LEY N° 2.247**

### **LIBRO DE QUEJAS**

**Artículo 1°.- Objeto.** Es objeto de la presente ley la regulación de la obligatoriedad de tenencia del Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos y de su puesta a disposición de consumidores y usuarios en todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público y por quienes comercialicen productos o bienes o presten servicios al público en el ámbito territorial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Artículo 2°.- Obligatoriedad.** Todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público y todas las personas físicas o jurídicas que comercialicen productos o bienes o presten servicios a consumidores o usuarios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires están obligadas a tener un Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En los supuestos de actividades llevadas a cabo sin establecimiento fijo, en las comercializaciones de bienes o prestaciones de servicios a domicilio, comercialización o venta electrónica o telefónica, estarán obligados los prestadores de servicios o comercializadores de bienes, cuando el domicilio social, fiscal o una sede de dirección efectiva se encuentre en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Artículo 3°.- 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 4°.- Motivos de queja, sugerencia o reclamo en establecimientos privados.** Se considerarán motivos suficientes para registrar una queja, sugerencia o reclamo en los establecimientos privados comprendidos por la presente ley, de manera no excluyente:

- a. La restitución, el cambio o la reparación del bien adquirido.
- b. El resarcimiento o indemnización de los daños y perjuicios sufridos por su consumo y utilización.
- c. El reintegro de las cantidades de dinero pagadas.
- d. La resolución o rescisión del contrato.
- e. La anulación de una deuda.
- f. El cumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del servicio.
- g. La negativa a entregar factura, contrato u otro documento requerido en la operación.

- h. La negativa a la devolución del importe de la seña, cuando no se ha cumplido con la entrega de un bien o producto o éste se encuentra defectuoso.
- i. Tiempo de espera excesivo.
- j. Mala atención por parte de los empleados.
- k. Falta de respuesta.
- l. Falta de información sobre mecanismos en la ejecución del trámite.
- m. Falta de servicios (baños, sillas de espera, etc.)
- n. Falta de atención específica a personas con necesidades especiales y personas mayores.
- o. Falta de atención por parte del responsable del área.
- p. 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 5°.- 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 queja, sugerencia o reclamo indicados en el artículo 4° 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 6°.- Información.** En todas las dependencias o locales a que refiere el artículo 1° 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, Sugerencias y Reclamos. En las actividades llevadas a cabo sin establecimiento fijo, en las comercializaciones de bienes o prestaciones de servicios a domicilio o realizados por medios electrónicos o telefónicos, los obligados a disponer del Libro de Quejas, harán constar la leyenda mencionada en sus presupuestos, propuestas contractuales, facturas o cualquier otra documentación requerida en la transacción, en toda publicidad gráfica, radial o televisiva y en la página web de la empresa.

**Artículo 7°.- Contenido.** En el libro mencionado el cliente o usuario:

- a. El consumidor o usuario asentará su reclamo, sugerencia o queja en el Libro de Quejas en el mismo establecimiento donde lo ha recibido,

haciendo uso del modelo oficial dispuesto por la presente ley. A continuación hará una descripción clara de los hechos que motivan su presentación y de su pretensión en el caso de que formule un reclamo.

- b. Al efecto de su identificación hará constar su firma, nombre y apellido, número de documento, domicilio, teléfono de contacto o correo electrónico.
- c. El reclamado, podrá en el mismo acta hacer el correspondiente descargo, dar su versión de los hechos, así como la aceptación parcial o el rechazo de la pretensión del reclamante y si así fuere la propuesta de solución al reclamo.
- d. La hoja del Libro de Quejas se firmará por el reclamante en cualquier caso y por el reclamado en el supuesto de que haya formulado alegaciones o aceptado las condiciones del reclamo.

### **Artículo 8°.- Entrega del Libro de Quejas.**

**1.-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.

**2.-Locales y/o comercios privados.** El Libro de Quejas deberá entregarse por la persona responsable o cualquier empleado del establecimiento a la persona consumidora o usuaria, cuando lo solicite, gratuitamente y en la misma dependencia donde se halle en el momento de formular la solicitud de entrega, sin que se le pueda remitir a otras dependencias, edificios o sedes administrativas o sedes centrales o en un momento a aquel en el que fueron solicitados. En los supuestos de actividades llevadas a cabo sin establecimiento fijo o a domicilio los responsables deberán contar con el Libro de Quejas a requerimiento del usuario o consumidor. En la comercialización o venta electrónica o telefónica, las empresas deberán remitir el Libro de Quejas a los consumidores o usuarios que lo requieran en un plazo máximo de tres días a partir de formulada la solicitud.

**Artículo 8° bis.- Negativa de entrega del Libro de Quejas.** 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, el consumidor podrá formular su reclamo ante la autoridad competente en materia de defensa del consumidor, poniendo en conocimiento de ésta las causas que lo han conducido a tener que formular su reclamo ante la

misma. Está prohibida la entrega a persona usuaria o consumidor de cualquier tipo de documento distinto del modelo oficial de Libro de Quejas. La entrega de un elemento de estas características tendrá la consideración de negativa a la entrega del Libro de Quejas.

**Artículo 8° ter : Plazo para la respuesta del reclamo.** La dependencia oficial y el local o comercio privado que hayan recibido el reclamo de un usuario o consumidor dispondrán de un plazo máximo de diez días desde la formulación del reclamo para emitir su respuesta en forma fehaciente. Si dentro del plazo estipulado precedentemente las partes llegaran a un acuerdo de solución del reclamo, lo harán constar por escrito en la misma hoja de reclamo del Libro de Quejas. Transcurrido ese lapso sin que el reclamado haya respondido el reclamo del usuario o consumidor, éste podrá realizar la correspondiente denuncia ante la autoridad competente conforme lo establecido en la Ley N° 757

**Artículo 9°.- Inspecciones.** El libro de Quejas será objeto de las inspecciones realizadas por la Subsecretaría de Control Comunal a través de la Dirección General que corresponda o la dependencia que en el futuro las reemplace.

**Artículo 10.- 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 10° bis: Multas.** Las infracciones por incumplimiento a lo dispuesto en la presente ley serán sancionadas por la autoridad de aplicación de acuerdo a la reglamentación que disponga.

**Artículo 11.-** Se deroga la Ordenanza N° 39.927/84 (B.M. N° 17.368).

**Artículo 12.-** La presente ley se reglamentará dentro de los noventa (90) días desde su promulgación.

**Artículo 13.-** Comuníquese, etc.