

## **LEY N° 2.247**

### **LIBRO DE QUEJAS**

Sanción: 14/12/2006

Promulgación: Decreto N° 124/006 del 17/01/2007

Publicación: BOCBA N° 2613 del 26/01/2007

Buenos Aires, 14 de diciembre de 2006.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

**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, Sugerencias y Reclamos.

**Artículo 2º.- 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 3º.- 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 4º.- 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. 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. 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 5º.- 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 4º 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 6º.- 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, Sugerencias y Reclamos.

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

- a. Asentará sus peticiones a través de quejas, reclamos, sugerencias y, si así lo deseara, las soluciones que se propongan para el mejor manejo del respectivo local o dependencia.
- b. Toda queja, 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.

**Artículo 8º.- 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 9º.- 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 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.

SANTIAGO DE ESTRADA

ALICIA BELLO

## **DISPOSICIONES**

### **Ministerio de Hacienda**

#### **DISPOSICIÓN N° A96 - DGCG/08**

#### **Se habilita "Libro de Quejas, Reclamos y Sugerencias"**

Buenos Aires, 22 de julio de 2008.

Visto la Ley N° 2247 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que la Ley N° 2247 obliga a todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad con atención al público y a todos los locales y/o comercios privados, con gran afluencia de público, a contar con la existencia de un Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Que es necesario establecer el procedimiento referente al "Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos" en el ámbito de la Dirección General de Contaduría.

Que a fin de mantener un orden de las quejas, reclamos y sugerencias realizadas, las mismas se individualizaran otorgándole un número correlativo de acuerdo a la fecha realizada.

Por todo ello,

**EL DIRECTOR GENERAL  
DE LA DIRECCION GENERAL DE CONTADURIA  
DISPONE:**

Artículo 1°.- Habilítese el "Libro de Quejas, Reclamos y Sugerencias" en la Dirección General de Contaduría, a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en la Ley n° 2247.

Artículo 2°.- El "Libro de Quejas, Reclamos y Sugerencias" se encontrará a disposición de quien lo solicite en la Mesa de Entradas de esta Dirección General de Contaduría, sita en Avda. Belgrano 852 - Planta Baja.

Artículo 3°.- Se establece que en las otras áreas de la Dirección General de Contaduría que tengan atención al público, se colocará a la vista del público carteles que indiquen "El Libro de Quejas, Reclamos y Sugerencias se encuentra a su disposición en la Mesa de Entradas de esta Dirección General de Contaduría, sita en Avda. Belgrano 852 - Planta Baja".

Artículo 4°.- El Libro de Quejas, Reclamos y Sugerencias será rubricado por el Departamento Sanciones y Proveedores de la Dirección Técnica Legal y de Control.

Artículo 5°.- El último día hábil de cada año calendario el Departamento Sanciones y Proveedores procederá al cierre del libro.

Artículo 6°.- Todos los reclamos que se registren, deberán numerarse en orden correlativo y progresivo.

Artículo 7°.- Las Quejas, Reclamos y Sugerencias deberán contener fecha, motivo, la

imputación en términos claros y concretos, la descripción sintética de los hechos; y nombre, apellido, DNI, dirección y teléfono del reclamante.

Artículo 8°.- A los fines de evitar inconvenientes en las tareas de control del libro en cuestión, no se podrá:

- Alterar en los asientos el orden progresivo de los números y las fechas
- Dejar blancos o claros
- Realizar intercalaciones y/o adiciones
- Hacer interlineaciones, raspaduras o enmiendas
- Efectuar tachaduras, borrar, corregir o blanquear cualquier frase o cifra registrada
- Mutilar el libro, arrancar hojas o alterar la encuadernación y/o foliación
- Duplicar o llevar libros paralelos para registrar idénticos conceptos

Artículo 9°.- Se entregará al reclamante una copia de la queja, insertándole la leyenda "es copia fiel", con firma, sello, y número de ficha censal del agente a cargo de la Mesa de Entradas.

Artículo 10°.- La Mesa de Entradas deberá informar dentro de las 48 hs. al Departamento Sanciones y Proveedores de los reclamos realizados.

Artículo 11°.- El Departamento Sanciones y Proveedores dará intervención al área involucrada en el reclamo, a fin de que realice el descargo correspondiente.

Artículo 12°.- El Departamento Sanciones y Proveedores realizará el seguimiento de las actuaciones, informando al Director General de Contaduría del resultado final del reclamo.

Artículo 13°.- La conclusión de las actuaciones se notificará al reclamante por presentación espontánea de la parte interesada; o por cédula de notificación firmada por el Director General o Director General Adjunto de Contaduría.

Artículo 14°.- El Departamento Sanciones y Proveedores efectuará mensualmente la supervisión del Libro de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Artículo 15°.- Regístrese, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, y para su conocimiento y demás efectos remítase copia certificada a la Mesa de Entrada y a las Direcciones de la Dirección General de Contaduría. Cumplido, archívese en la Dirección Técnica Legal y de Control de la Dirección General de Contaduría. **Mezzamico**

REGLAMENTA	<b>LEY NACIONAL N° 24240/PLN/93</b>	Art. 4 de la Ley 2247 establece que el asentamiento de quejas en los libros de quejas no tiene alcance de denuncia por infracción a la Ley 24240 de Defensa del Consumidor (Facultad otorgada por Art. 45 de la misma)
	<b>LEY NACIONAL N°</b>	Art. 4 de la Ley 2247 establece que el

	<b>22802/PLN/?/83</b>	asentamiento de quejas en los libros de quejas no tiene alcance de denuncia por infracción a la Ley 22802 de Lealtad Comercial
INTEGRA	<b>LEY Nº 757/02</b>	Art. 4 de la Ley 2247 establece que las denuncias deberán iniciarse conforme lo establecido en la Ley 757
	<b>LEY NACIONAL Nº 24240/PLN/?/93</b>	Art. 5º de la Ley 2247 establece que el incumplimiento de los requisitos básicos de calidad y atención, será pasible de sanciones en los términos de la Ley 24240
COMPLEMENTA	<b>DECRETO Nº 350/GCABA/06</b>	Art. 9 de la Ley 2247 establece que el Libro de Quejas será objeto de las inspecciones realizadas por la SSCC, responsabilidades por Anexo 2/5 del Dto. 350-06- Art. 10 que la AA será la máxima autoridad en materia de cons.y us., Anexo 2/11-DGDYPC
	<b>LEY Nº 757/02</b>	Art. 4 de la Ley 2247 establece que el asentamiento de quejas en los libros de quejas no se considerará como denuncia por infracción a la Ley 757.
PROMULGADA POR	<b>DECRETO Nº 124/GCABA/07</b>	
DEROGA	<b>ORDENANZA Nº 39927/CD/?/84</b>	Art. 11 de la Ley 2247 deroga la Ordenanza 39927