

La legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sancionó la Ley 2.247 por la que obliga a los comercios con gran afluencia de público a tener un Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos

LEY N° 2.247 Se establece que deberá haber un "Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos" en las dependencias del G.C.B.A. que tengan atención al público, así como en los locales y/o comercios privados con gran afluencia de público. Se deroga la Ordenanza N° 39.927/84, B.M. N° 17.368 Buenos Aires, 14 de diciembre de 2006. La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley: Artículo 1° - 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 2° - 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 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) 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 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° - Cartel informativo. 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. Artículo 7° - 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 8° - 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 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 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. de Estrada - Bello DECRETO N° 124 Buenos Aires,17 de enero de 2007. En uso de las facultades conferidas por el artículo 102 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, promúlgase la Ley N° 2.247 (Expediente N° 1.934/07), sancionada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el 14 de diciembre de 2006. Dése al Registro, gírese copia a la Secretaría Parlamentaria del citado cuerpo por intermedio de la Dirección General de Coordinación de Asuntos Legislativos; publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, y remítase para su conocimiento y demás efectos a todos los Ministerios del Poder Ejecutivo. El presente decreto es refrendado por todos los Ministros del Poder Ejecutivo. TELERMAN - Schiavi (a/c) - Beros - De Micheli - Sileoni - Beros (a/c) - Cerruti - Rodríguez - Cortina - María - Schiavi - Rodríguez (a/c)