



*Legislatura de la Ciudad  
Autónoma de Buenos Aires*

**Expediente 737-D-2018  
Publicidad del Libro de Quejas On Line**

## **PROYECTO DE LEY**

### **LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES SANCIONA CON FUERZA DE LEY**

Artículo 1°.- Modificase el artículo 2 de la Ley 2.247, según texto ordenado de la Ley 5.666, el que queda redactado de la siguiente manera:

“Artículo 2°.-Todas las páginas web de los organismos pertenecientes al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como todas aquellas páginas web pertenecientes a entidades privadas, comercios o empresas que brinden productos o servicios al público, deberán incorporar un enlace que se denomine “Libro de Quejas On Line” para que los usuarios o clientes puedan completar un formulario electrónico con sus eventuales reclamos.

**El Libro de Quejas On Line debe ofrecer al usuario la opción de hacer pública la queja, agradecimiento, sugerencia o reclamo formulada y, en ese caso, garantizar que su contenido sea accesible a quienes ingresen a la respectiva página web”.**

Artículo 2°.- Modifíquese el artículo 8 de la Ley 2.247, según texto ordenado de la Ley 5.666, el que queda redactado de la siguiente manera:

“Artículo 8°.- 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, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.

**La ubicación del Libro de Quejas On Line dispuesta por el artículo 5 inc. a) deberá asegurar que sea fácilmente identificable y de rápido acceso.”**

Artículo 3°.- Incorporase el artículo 5.1.18 al Capítulo I sobre Derechos del Consumidor, de la Sección 5°, Libro II del Anexo I de la Ley 451, texto ordenado de la Ley 5.666, el que queda redactado de la siguiente manera:

“5.1.18. LIBRO DE QUEJAS. El/la titular y/o responsable de un establecimiento que incumpla la obligación de llevar el Libro de Quejas On Line y/o el Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos en los términos exigidos por la normativa vigente, es sancionado con multa de veinticinco (25) a doscientos cincuenta (250) unidades fijas.”

Artículo 4°.- Comuníquese.-

**Roy Cortina  
Diputado de la Ciudad de Buenos Aires**



*Legislatura de la Ciudad  
Autónoma de Buenos Aires*

## **FUNDAMENTOS**

Señor Presidente:

La defensa de los derechos de los usuarios y consumidores es un mandato constitucional de orden nacional y local, en cuyo marco esta Legislatura aprobó distintas normas dirigidas a garantizarlos y ampliarlos.

Tal es el caso de la Ley 2.247 que, sancionada en diciembre de 2006, dispuso la obligatoriedad de contar con un Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos a todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público y los locales y/o comercios privados con gran afluencia de público, donde se preste servicio de atención al cliente o de post-venta, que tengan asiento en nuestra jurisdicción.

En esos términos quedó consagrado el derecho a expresar una opinión positiva o negativa respecto de los bienes o servicios recibidos, asegurando que sea fehacientemente documentada a los efectos de una posterior revisión por parte de los órganos de control.

Durante los años 2010 y 2011, ese marco normativo fue modificado a través de las Leyes 3.436 y 3.805 que, en sintonía con una nueva realidad tecnológica, dispusieron la creación de un Libro de Quejas On Line en las páginas web de oficinas públicas y entidades privadas, comercios y empresas que ofrecieran productos o servicios al público.

De esta forma, los derechos de los usuarios y consumidores se vieron nuevamente extendidos a partir de la posibilidad de disponer de un medio para manifestarse como son los sitios de internet, no presencial, económico y ágil. Además, se incorporó un plazo para dar respuesta al afectado.

El proyecto que estamos presentando se propone seguir expandiendo tales derechos con la vista puesta en prevenir y reducir los abusos que se cometen en la relación asimétrica que usuarios y consumidores sostienen con los prestadores del servicio.

En ese sentido y sobre la base del derecho de acceso a la información, se propone una nueva reforma a la Ley 2.247, tendiente a brindar a los usuarios la opción de hacer público su reclamo on line y dar a conocer su insatisfacción a otros potenciales consumidores.

La propuesta se funda en que la opinión de los pares constituye en la actualidad un insumo fundamental para la libre elección de los usuarios especialmente protegida, sirviendo como castigo o premio de las empresas según satisfagan o no las necesidades de sus clientes.

En la misma dirección, se refuerza las exigencias de identificación y accesibilidad del Libro de Quejas On Line y se plantea incorporar al Código de Faltas un artículo dentro del Capítulo de Defensa del Consumidor, dirigido a sancionar a aquellos establecimientos que no lo lleven en cualquiera de sus modalidades.



*Legislatura de la Ciudad  
Autónoma de Buenos Aires*

En ese sentido, se sanciona el incumplimiento con una multa equivalente a la que el mismo cuerpo normativo fija para los casos de omisión de exhibición de listas de precios y tarifas.

Por lo expuesto y en el convencimiento que la aprobación de este proyecto abona el camino trazado por el artículo 46 de la Constitución porteña, es que solicitamos su pronto tratamiento.

**Roy Cortina**  
**Diputado de la Ciudad de Buenos Aires**