

PROYECTO DE LEY

Artículo 1º.- Modificase el artículo 1º de la Ley 2247, que quedará redactado de la siguiente forma:

“Artículo 1º.- Obligatoriedad.

En todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público y en todos los locales y/o comercios privados con afluencia de público, 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.- Incorpórese a la Ley 2247, como artículo 1º bis, el siguiente:

“Artículo 1º bis.- 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.”

Artículo 3º.- Elimínese el artículo 2º de la Ley 2247.

Artículo 4º.- Incorpórese a la Ley 2247, como artículo 3º bis, el siguiente:

“Artículo 3º bis.- Requisitos libro de quejas on line:

- a) Incorporar en la página principal, página de inicio o “home page” un enlace que se denomine “libro de quejas on line” a través del cual se ingresará a un formulario para completar los datos del reclamante y redactar su reclamo.
- b) Una vez enviado, la empresa deberá emitir en forma automática, mediante correo electrónico una constancia de recepción incluyendo copia textual del reclamo.
- c) El plazo para dar respuesta al reclamo, no deberá superar los 15 días hábiles contados a partir del momento del envío del formulario.

Artículo 5º.- Agréguese el inciso c) al artículo 7º de la Ley 2247, que quedará redactado de la siguiente manera:

- c) En caso de que el reclamo se realice a través de la página web se incorporará a los datos requeridos del reclamante una dirección de correo electrónico, obviando el requisito de la firma.

Artículo 6º.- Modificase el artículo 9º de la Ley 2247, que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 9º.- Inspecciones.

- a. 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, como así también será la encargada de verificar que las entidades nombradas en el Artículo 1º bis cuenten con su Libro de Quejas on line con todos sus elementos en regla.

Artículo 7º.- Comuníquese, etc.

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El Artículo 1º de la Ley 2247, sancionada en el 2006, establece que 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.

Teniendo en cuenta que la mayoría de los organismos o instituciones públicas, empresas y comercios a quienes obliga esta Ley cuentan con páginas web en las cuales se publican informaciones diversas, se gestionan compras, registran usuarios y ofrecen una variada cantidad de servicios "on line", consideramos oportuno actualizar la mencionada Ley incluyendo la obligatoriedad de incorporar el "libro de quejas on line".

Creemos además que esta iniciativa sería de costo nulo en la mayoría de los casos, ya que en casi todas las páginas web se incluye alguna forma de contacto con el responsable del sitio.

La ventaja fundamental reside en que no será necesario para el usuario o cliente trasladarse hasta las oficinas o locales de atención al público para hacer llegar una queja o un reclamo, sino que también será válido todo reclamo formal que se realice a través de la página web respectiva.

Por otra parte, y para que dicha queja quede debidamente registrada, se incluye la obligatoriedad por parte de todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público y de todos los locales y/o comercios privados con afluencia de público situados en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de emitir una respuesta por escrito al reclamante, dentro de un plazo predeterminado, con el correspondiente número de registro, lo que deberá concretarse en forma de un mensaje de correo electrónico. Este "libro de quejas on line", si bien no puede ser inspeccionado materialmente como ocurre con el libro de quejas al que alude la Ley original, si podrá ser inspeccionado en cuanto a su existencia y demás requisitos. La constancia de recepción además, le permitirá al reclamante utilizarla como prueba en caso de ser necesaria alguna acción ulterior de su parte.

Hacia fines del año 2008, en el país se contabilizaba un total de aproximadamente 20 millones de usuarios de Internet, lo que representa algo así como el 50% de la población. Para fines del año 2009, se proyecta que esa población alcance los 23 millones.

En ese escenario, resulta razonable ajustar y adaptar la legislación vigente aprovechando las oportunidades que nos brindan los avances tecnológicos.

Por todo lo expuesto es que solicitamos la aprobación del presente proyecto de Ley,