LEY 2923

(Modificada por Ley 3501)

Sancionada: 09-10-2014

Promulgada: "IPSO JURE"

Publicada: 19-12-2014

CAPÍTULO I

DEL LIBRO DE QUEJAS, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Artículo 1°: En las dependencias públicas, grandes locales y/o comercios privados con atención al público, y donde se preste el servicio de atención al cliente y de posventa, debe existir un Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos. Estas, además, deben informar la existencia del mismo a través de un cartel ubicado en un lugar visible al público.

Artículo 2°: Las páginas *web* de las dependencias referidas en el artículo 1º de la presente Ley,deben incorporar un enlace que se denomine Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos *Online*.

Artículo 3°: El Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos debe estar foliado y sellado por la autoridad de aplicación de la presente Ley, la que registrará su apertura.

Artículo 4°: En el Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos el cliente, usuario o administrado, puede asentar sus quejas, agradecimientos, reclamos, sugerencias y/o proponer soluciones. Debe firmarlo, aclarando su nombre y apellido, número de documento nacional de identidad y número de teléfono, y dirección de correo electrónico —si utiliza el libro *online*—, en cuyo caso, debe obviar la firma.

Artículo 5°: Ninguna queja o reclamo se considerará como denuncia por infracción a las Leyes nacionales 24.240 —de Defensa del Consumidor— y 22.802 —de Lealtad Comercial—, ni a la Ley 2268. Las denuncias deben iniciarse formalmente conforme el trámite establecido en esta última.

CAPÍTULO II

DE LAS ENTIDADES PRIVADAS

Artículo 6°: Son motivos suficientes —no excluyentes— para registrar una queja,agradecimiento, sugerencia o reclamo, en una entidad privada, los siguientes:

a) Tiempo de espera excesivo.

b) Mala atención por parte de los empleados.

c) Falta de respuesta a los reclamos.

d) Falta de información sobre mecanismos en la ejecución del trámite.

e) Falta de servicios (carteles indicadores, ascensores, sillas de espera, entre otros).

f) Falta de atención específica a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes o movilidad reducida, adultos mayores y personas con niños en brazos.

g) Falta de atención por parte del responsable del área.

h) La restitución, el cambio o la reparación del bien adquirido.

i) La resolución o rescisión de contratos.

j) El cumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del servicio.

k) La negativa a entregar factura, contrato u otro documento requerido en la operación.

l) La negativa a devolver el importe de la seña, cuando no se haya cumplido con la entrega de un bien o producto, o cuando este se encuentra defectuoso.

m) Todo otro motivo o situación que afecte la calidad de atención al cliente.

n) Toda sugerencia o agradecimiento que el cliente considere.

Artículo 7°: A los fines de la presente Ley, se entiende por:

a) Servicio de Atención al Cliente: Todo servicio prestado por empresas privadas prestadoras de servicios o proveedoras o comercializadoras de bienes, dirigido a atender dudas, recibir reclamos o consultas de clientes o posibles clientes.

b) Servicio de posventa: 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 8°: El libro en versión *online* de las entidades privadas comprendidas en la presente Ley,debe cumplir con los siguientes requisitos:

a) Contener un *link* a través del cual se ingrese a un formulario diseñado para realizar quejas,agradecimientos, sugerencias o reclamos e incorporar los datos identificatorios.

b) Emitir en forma automática, mediante correo electrónico, una constancia de recepción que incluya copia textual del formulario. El plazo para responder el reclamo no debe superar los quince (15) días hábiles, contados a partir del envío del formulario. Debe realizarse por el mismo medio.

CAPÍTULO III

DE LAS DEPENDENCIAS PÚBLICAS

Artículo 9°: En las dependencias públicas con atención al público, el responsable del sector es también responsable de la exhibición del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos, y de elevar a su superior jerárquico las intervenciones producidas, con transcripción de los asientos que se hayan efectuado, dentro de los cinco (5) días hábiles de recibido el reclamo. Dicho plazo se

reducirá a dos (2) días hábiles cuando se trate de casos cuya urgencia o naturaleza así lo aconsejen. Ante el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo, el afectado puede efectuar su queja o reclamo ante la dependencia jerárquicamente superior. Esta lo remitirá a quien le compete, el que impondrá —a los agentes o funcionarios que motivaron la queja o reclamo— la sanción administrativa correspondiente.

CAPÍTULO IV

DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 10°: El Ministerio de Desarrollo Territorial, a través de la Dirección General de Comercio Interior, Lealtad Comercial y Defensa al Consumidor, o el organismo que lo remplace, es la autoridad de aplicación de la presente Ley.

Artículo 11: La negativa a entregar el Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos o su falta de disponibilidad en las dependencias o locales referidos en el artículo 1º, son infracciones a la presente Ley.

4El consumidor o usuario puede formular su reclamo ante la autoridad de aplicación y poner en su conocimiento la negativa o carencia del Libro. La entrega de documentos diferentes del modelo oficial de Libro está prohibida y se considera una negativa a cumplir con la obligación establecida por la presente Ley.

Artículo 12: La autoridad de aplicación debe inspeccionar el Libro de Quejas, Agradecimientos,Sugerencias y Reclamos, y controlar la existencia y correcto funcionamiento de su versión *online*.

Artículo 13: El titular de un local y/o comercio privado de atención al público —a través de cualquier forma o modalidad— que no cumpla con las obligaciones establecidas en la presente Ley, será sancionado con multa. La autoridad de aplicación graduará la multa a aplicar, considerando:

a) La cantidad de operaciones que el local y/o el comercio realiza.

b) La magnitud del comercio.

c) Los medios a su alcance para brindar atención prioritaria y evitar esperas de los usuarios.

d) Los antecedentes registrados ante la autoridad de aplicación en el último año calendario,tanto en denuncias como en sanciones aplicadas, de conformidad con la Ley nacional 24.240 y la Ley 2268.

Artículo 13 bis: Los actos administrativos que dispongan sanciones podrán recurrirse, dentro del plazo de 10 días hábiles de notificada la resolución, ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería del lugar donde se cometió la infracción. El mismo deberá deducirse y fundarse ante la autoridad de aplicación, quien deberá elevarlo al órgano judicial competente dentro de los 5 días hábiles de recibido. Este resolverá en un plazo de 15 días hábiles. (Inc. por Ley 3501 Art. 2)

Artículo 14: Invítase a los municipios de la Provincia del Neuquén a adherir a la presente Ley.

Artículo 15: Comuníquese al Poder Ejecutivo.