

Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires

LEY N° 3.436

Buenos Aires, 13 de mayo de 2010

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- 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“.

Art. 2º.- 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 quince (15) días hábiles, contados a partir del envío del formulario y deberá realizarse por el mismo medio.

Art. 3º.- 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.

Art. 4º.- Modificase el artículo 9º de la Ley 2247, que quedará redactado de la siguiente manera: Artículo 9º.- Inspecciones. El Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos, será objeto de las inspecciones realizadas por la Agencia Gubernamental de Control o la dependencia que en el futuro la reemplace. Dicha Agencia deberá inspeccionar también, la existencia y correcto funcionamiento del Libro de Quejas On Line, en aquellos sitios que según el Artículo 1º bis deben poseerlo.

Art. 5º.- Comuníquese, etc.

Moscariello - Pérez